

KONYA SEYDİŞEHİR DEVLET HASTANESİ'NDE YATAN HASTALARIN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

Emrullah İNCESU*

Özet

Bu çalışma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi kliniklerinde yatarak hizmet alan hastaların tedavi ve bakım konusundaki memnun olma durumlarını ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapıldı.

Araştırmadaki veriler Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart anket seti kullanılarak toplandı. Anket formunda, kliniklerde yatan hastaların aldıkları bakım ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 16 soru bulunmaktadır. Araştırma örnekleme sansa bağlı örnekleme yolu ile seçilmiş olup, anket 2013 Ocak-Ağustos dönemi içerisinde kliniklerde yatan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 120 hasta üzerinde uygulandı. Güvenirlilik analizi Cronbach's Alpha sayısı $\alpha=0,757$ olarak bulundu. Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında frekans sıklığı, yüzdeler ve ki-kare önemlilik testleri uygulanarak değerlendirildi.

Hastaların %90.8'i kliniklerde verilen hizmetten genel olarak memnun olduğu, hastaların eğitim durumuna göre, hastanenin güvenli olduğu ($\chi^2=17.619, p=0.024$), hemşirelerin kibar ve saygılı olması ($\chi^2=20,631, p=0.008$) ve hastaların meslek durumuna göre, doktorların hastalara hastalıkları hakkında bilgi vermesi ($\chi^2=26,935, p=0.008$) soruları aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti, Sağlık hizmetleri, Yatan hasta

DETECTING THE SATISFACTION RATES OF THE IN-PATIENTS AT KONYA SEYDISEHIR STATE HOSPITAL

Abstract

This study was conducted in order to detect the satisfaction rates of in-patients related to treatment and care services and to determine the factors which affects their pleasure mode at Konya Seydisehir State Hospital.

The data in this study was collected by means of a standard questionnaire of Department of Quality Assurance and Accreditation in Health. In the form of questionnaire, there are 16 questions to determine inpatients' satisfaction regarding the services. The sample survey was selected through random sample, and the survey was applied to the voluntary inpatients (n=100) who received health service in the period of January-August 2013. Number of Cronbach's alpha reliability analysis was found to be $\alpha = 0.757$. Obtained data were evaluated by applying frequency range, percentage and chi-square importance test methods of SPSS 16.0 application.

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

90.8% of the patients declared the followings: (1) they are generally satisfied with the services provided by clinics; (2) by education level of the patients, the hospital is safe ($\chi^2 = 17.619$, $p = 0.024$), nurses are polite and respectful ($\chi^2 = 20.631$, $p = 0.024$); (3) by jobs of patients, patients are well informed by doctors about their diseases ($\chi^2 = 26.935$, $p = 0.008$). Consequently, chi-squared tests results were found statistically significant.

Keywords: Patient satisfaction, health care, in-patient

1. GİRİŞ

Hasta merkezli sağlık hizmeti sunumu için hasta memnuniyeti sağlık kurumlarının enönemli faaliyetlerinin başında gelmektedir. Günümüzde artan rekabet, teknoloji, eğitim düzeyi ve iletişim imkanları sağlık kurumlarında hasta memnuniyetini, faaliyetlerinin odağına almayı zorunlu hale getirmiştir (Akça vd.,2013:169).

Memnuniyet; algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonu olarak ifade edilmektedir. Hizmet alan bireyin mutluluğunun sağlanması, rekabetçi sistemlerin en önemli araçlarından biridir. Sağlık hizmeti alanında bunun somut uygulaması hasta memnuniyetinin sağlanmasıdır(Aydın ve Demir,2007:31).

Hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarında verilen hizmetin kalitesini değerlendirmede dikkate alınması gereken temel kriterlerden biridir. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin bir değerlendirmesidir.

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, ön yargılarına uygunluğu, gibi faktörlerdir (Şahin vd., 2005:137).

Kalite uygulamaları içerisinde sağlık hizmet sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Sağlık kurumlarının memnun etmesi gereken çok çeşitli bir insan kitlesi bulunmaktadır(Özer ve Cakıl,2007). Sağlık sektöründe bireyin sağlık gereksinimlerinin sürekliliği ve karmaşıklığı nedeni ile memnuniyet ile ilgili ölçütler, toplumdaki diğer hizmet alanlarındaki ölçütlerden daha farklı ve karmaşıktır(Wilkin vd.,1992:16-18)

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi kliniklerinde yatarak hizmet alan hastaların tedavi ve bakım konusundaki memnun olma durumlarını ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla gerçekleştirildi.

2.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Konya Seydişehir Devlet Hastanesi kliniklerinde yatarak sağlık hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır.

2.3. Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi

Çalışma verileri Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart anket seti kullanılarak toplandı. Anket formunda, kliniklerde yatan hastaların aldıkları bakım ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 16 soru bulunmaktadır. Araştırma örnekleme sansa bağlı örnekleme yolu ile seçildi, anket 2013 Ocak-Ağustos dönemi içerisinde kliniklerde yatan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 120 hasta üzerinde uygulandı. Güvenirlilik analizi Cronbach's Alpha sayısı $\alpha=0,757$ olarak bulundu. Elde edilen veriler SPSS 16.0paket programında frekans sıklığı, yüzdelik ve ki-kare önemlilik testleri uygulanarak değerlendirildi. Anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak alınmıştır.

2.4. Sınırlılıklar

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

3. BULGULAR

Hastalarla ilgili tanıtıcı bilgiler Tablo 1'de verilmiştir. Araştırma katılan hastaların %68,3'si kadın,%31,7'si erkek,%35,8'i nin 31-40 yaş aralığında olduğu, en sıklıkla %44,2'sinin ilkokul/ortaokul düzeyinde eğitim aldığı,%49,2'inin ev hanımı olduğu,%90'ının evli olduğu ve %58,3'ünün SGK çalışanı olduğu belirlendi(Tablo 1).

Tablo 1.Hastaların Çeşitli Özelliklere Göre Dağılım Durumu

Özellikler	Sayı(n)	%
Cinsiyet		
Erkek	38	31,7
Kadın	82	68,3
Yaş Grupları		
0-10	2	1,7
11-20	2	1,7
21-30	22	18,3
31-40	43	35,8
41-50	19	15,8
51-60	21	17,5
61ve üzeri	11	9,2
Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	18	15

Okuryazar	3	2,5
İlkokul/ortaokul	53	44,2
Lise ve dengi	28	23,3
Ön Lisans-Lisans	18	15
Meslek		
Kamu görevlisi	16	13,3
İşçi	15	12,5
Emekli	13	10,8
Çiftçi	4	3,3
Serbest meslek	10	8,3
Öğrenci	3	2,5
Ev hanımı	59	49,2
Medeni durumu		
Evli	108	90
Bekâr	12	10
Sosyal Güvence		
SGK çalışan	70	58,3
SGK emekli	42	35
Yeşil kart	6	5
Diğer	2	1,7

2013 Ocak-Ağustos döneminde 120 hasta ve hasta yakınlarına yüz yüze anket uygulama yöntemi ile yapılan hasta memnuniyeti anket sonuçları şu şekilde sıralanabilir(Tablo 2): Çalışmaya katılanların, % 76,7'i hasta odasını temiz bulduğu, %84,2'si yemeklerin sıcak bulduğu, % 90,8'i hekimlerin hastalık konusunda hastayı bilgilendirdiği, % 98,3' ihekimlerim hastalara karşı kibar ve saygılı olduğu, %91,7'i hemşirelerin kibar ve saygılı olduğu, % 90,8'i hastaneyi güvenli bulduğu, %79,2'si hastaneyi genel olarak temiz bulduğu ve hastaların %90,8'i hastanede verilen hizmeti genel olarak iyi bulduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 2. Hastaların Tedavi Ve Bakım Konusundaki Memnun Olma Durumları

Değişkenler	Evet		Biraz/ Kısmen		Hayır	
	n	%	n	%	n	%
Yattığım oda temizdi.	92	76,7	23	19,2	25	4,2
Oda sıcaklığı uygundu.	116	96,7	3	2,5	1	0,8
Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	99	82,5	11	9,2	10	8,3
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	104	86,7	13	10,8	3	2,5
Yemekler geldiğinde sıcaktı.	101	84,2	16	13,3	3	2,5
Yemekler lezzetliydi.	78	65	34	28,3	8	6,7
Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	109	90,8	9	7,5	1	1,7
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	118	98,3	2	1,7	-	-
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	110	91,7	7	5,8	3	2,5
Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.	104	86,7	11	9,2	5	4,2
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	112	93,3	8	6,7	-	-
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	106	88,3	12	10	2	1,7
Bu hastane güvenlidir.	109	90,8	10	8,3	1	0,8
Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	103	85,8	13	10,8	4	3,3
Hastane genel olarak temizdi.	95	79,2	22	18,3	3	2,5
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	109	90,8	10	8,3	1	0,8

Hastaların mesleki durumuna göre, doktorların hastalara hastalıkları hakkında bilgi vermesi ($x^2=26,935, p=0.008$), hekimlerin kibar ve saygılı olması ($x^2=13,220, p=0.004$), ve hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi vermesi ($x^2=25,219, p=0.014$) ile ilgili sorularına verilen cevaplar aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

Tablo 3. Hastaların Meslek Dağılımına Göre Değişkenler Arasındaki İlişki

Değişkenler	Meslek							X ² /p
	Kamu Görevlisi(Memur)	İşçi	Emekli	Çiftçi	Serbest Meslek	Öğrenci	Ev hanımı	
Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.								
Evet	10	15	13	4	10	3	54	X ² =26,935 p=0.008
Kısmen	6	0	0	0	0	0	3	
Hayır	0	0	0	0	0	0	2	
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.								
Evet	14	15	13	4	10	3	59	X ² =13,220 p=0.04
Kısmen	2	0	0	0	0	0	5.8	
Hayır	-	-	-	-	-	-	-	
Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.								
Evet	9	13	12	3	8	2	57	X ² =25,219 p=0.014
Kısmen	5	1	0	1	2	1	1	
Hayır	2	1	1	0	0	0	1	

Hastaların öğrenim durumuna göre, hastanenin güvenli olduğu($x^2=17.619,p=0.024$), hemşirelerin kibar ve saygılı olması ($x^2=20,631,p=0.008$), temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılı olması($x^2=30,732,p=0.000$) ve hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi vermesi ($x^2=25,219,p=0.014$) ile ilgili sorularına verilen cevaplar aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

Tablo 4. Hastaların Öğrenim Durumu Göre Değişkenler Arasındaki İlişki

Değişkenler	Öğrenim Durumu					X ² /p
	Okuryazar Değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise Ve Dengi Okul	Üniversite Ve Üstü	
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı. Evet Kısmen Hayır	17 0 1	3 0 0	52 1 0	26 2 0	12 4 2	X ² =20,631 p=0,008
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı Evet Kısmen Hayır	17 1 0	3 0 0	49 2 2	27 1 0	10 8 0	X ² =30,732 p=0,000
Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler. Evet Kısmen Hayır	17 0 1	3 0 0	49 3 1	26 1 1	9 7 2	X ² =27,224 p=0,001
Bu hastane güvenlidir Evet Kısmen Hayır	16 1 1	3 0 0	49 4 0	28 0 0	13 5 0	X ² =17,619 p=0,024
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı. Evet Kısmen Hayır	13 0 0	3 0 0	53 0 0	28 0 0	16 2 0	X ² =11,525 p=0,021

4.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 hastaların %90.8'i kliniklerde verilen hizmetten genel olarak memnun olduğu saptanmıştır. Bu değer yüksek çıkmasında hekim ve diğer sağlık çalışmalarının, hastalara karşı tutumlarının etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bunu dışında özellikle otelcilik hizmetleri kapsamında(odaların temizliği, yemeklerin sıcaklığı ve lezzeti) hastaların daha özenli hizmet almak istedikleri belirlenmiştir. Hastanenin özellikle otelcilik hizmetleri konusunda özen göstermesi, memnuniyet düzeyini daha da artırmada etkili olacaktır.

KAYNAKLAR

Akça S,Akan B,Baysal Z, 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 2013:169

Aydın, Sabahattin ve Demir, Mehmet (2007), Sağlıkta Performans Yönetimi PerformansaDayalı Ek Ödeme Sistemi Sağlıkta Donuşum Serisi – 2 Sağlık Bakanlığı Yayını Ankara,sayfa: 31

Ozer A, Cakıl E (2007) Sağlık Hizmetlerinde Hasta memnuniyetini Etkileyen Faktorler,Tıp Araştırmaları Dergisi, 5(3):140-143.

Wilkın L, Hallam L, Dogget MA (1992) Measures of Need and Outcome for PrimaryHealth Care, Oxford University: 16-18.

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