



## Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir Alan Çalışması

Mustafa TAŞLIYAN<sup>1</sup> Müslüme AKYÜZ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Kahramanmaraş

<sup>2</sup>Malatya Devlet Hastanesi, Malatya

### Özet

Kalite uygulamaları içerisinde sağlık hizmet sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Bu çerçevede birçok çalışma başlatılmış olup, en önemlilerinden biride; hasta memnuniyeti kavramıdır. Malatya Devlet Hastanesinde yapılan bu çalışma hasta memnuniyet düzeyini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Malatya Devlet hastanesine hizmet almak amacıyla başvuran hastalar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmaya dâhil edilecek hasta sayısını belirlemek üzere “Evreni Belirli Örneklem Yöntemi” kullanılmıştır. Araştırmaya 300 hasta katılmıştır. Araştırmada veri toplama gereci olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Hastaların hastane çalışanları ile ilgili memnuniyetleri değerlendirildiğinde; hastaların % 83, 3’ü sağlık hemşire, sekreter ve diğer sağlık teknisyenlerinin (laborant, röntgen teknisyeni vs.) , %75’i ise diğer personelin tutum ve davranışlarını iyi olarak algılamaktadır. Hastaların %73’ü muayene için bekleme süresini uygun olarak değerlendirmekte, % 76,4’ü doktorların zamanında muayeneye alması konusunda memnuniyetlerini bildirmiştir. Ayrıca % 78’ i muayene olurken mahremiyet sağlandığı, % 75,7’si uygulanan tedavi ve bakım kalitesinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Hastaların % 71,3’ü hasta hakları ve sorumluluğu hakkında bilgilendirildikleri ve % 75,7’si hastaneye ulaşım kolaylığı nedeniyle Malatya Devlet hastanesini tercih ettiklerini bildirmişlerdir. Malatya Devlet Hastanesi’nde tedavi olan hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek çıkmıştır. Hastaların büyük çoğunluğunun hastane hizmetlerine güvendiklerinden dolayı hastaneyi tercih etme oranı da oldukça yüksektir. Bu çalışma 2. Uluslararası Sağlıkta Kalite ve Performans Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta, Sağlık Çalışanları, Memnuniyet, Kalite

## Patient Satisfaction In Health Services Research: Case Study Of A State Hospital In Malatya

### Abstract

Quality of health service delivery satisfaction in practice, the concept has gained importance in recent years has been a subject. In this context, many studies have been started and the most important one, is the concept of patient satisfaction. Malatya State Hospital patients in this study in order to assess their satisfaction levels and expectations of what was done. Malatya State Hospital to serve the purpose of the study population consists of patients admitted. Determine the number of patients to be involved in research to be “the universe of a particular sampling method used. 300 patients participated in the survey. Survey research data collection method has been used as tools. Hospital staff satisfaction with the evaluation of the patients % 83, 3 health nurses, secretaries and other medical technicians (laboratory, X-ray technician, etc.), % 75 and the other staff attitudes and well understood as is. % 73 of patients waiting time for examination is considered appropriate. % 76.4 of daily doctors’ satisfaction in taking the time inspection has revealed. Moreover, % 78 ‘privacy is maintained, while I examined, % 75.7 CPC treatment and expressed their dissatisfaction with the quality of care. % 71.3 of patients quarters they were informed about patients’ rights and responsibilities, and % 75.7 URL to the hospital because of easy access to the Malatya State Hospital stated that they prefer. Malatya State Hospital for treatment of patients with increased satisfaction levels. The majority of patients rely on hospital services because they prefer the hospital rate is also very high. This work 2 International Health Congress in Quality and Performance were presented as oral presentations.

**Key Words:** Patient, Health Staff, Satisfaction, Quality

### 1. Giriş

Hastalık ve sağlık kavramları kültüre bağlı olmasına rağmen, insan her yerde insandır ve bu nedenle sağlığının bir evrensel tanımı olmalıdır. Dünya Sağlık Örgütü sağlığı şöyle tanımlanmaktadır: “Sağlık, yalnızca hasta veya sakat olmamak değil beden, ruhen ve sosyal yönlerden tam bir iyilik halidir.” Bu tanım artık bütün dünya ülkelerinde kabul edilen bir tanımdır. (WHO)

Sağlık sektöründe hızlı teknolojik gelişmelerin kullanılması, kaliteli sağlık bakım isteğinin yaygınlaşması, bireylere ve toplumlara kaliteli hizmet verilmesini gündeme getirmektedir. (Tezcan, Altuntaş, 1999: 267–285)

Kalite, sağlık sektöründe farklı paydaşlar için farklı anlamlar içermektedir. Kaliteyi sisteme hâkim kılmanın yolu, farklı paydaş beklentilerinin dikkate alınması ve izlenmesidir. Tedarikçilerin, hastaların ve doktorların farklı beklentileri arasında mutlaka denge kurulmalı ve hesap verilebilir niteliklere sahip bir sistem tasarlanmalıdır. Sağlık açısından değerlendirildiğinde, hasta beklentilerinin karşılanması ve bunun ötesine geçerek sunulan hizmetin uzun süreli bir memnuniyet yaratması anlaşılabilir. (Asunakutlu, 2004: 7,8,9) Bireyin sağlık gereksinimlerinin sürekliliği ve karmaşıklığı nedeni ile memnuniyet ile ilgili ölçütler, bir restorandaki ya da toplumdaki diğer hizmet alanlarındaki ölçütlerden

daha farklı ve karmaşıktır. (Wilkin ve ark.,1992,16-18) Başka bir ifade ile bazı önemli yönlerden diğer endüstri ve hizmet şirketlerinden belirgin bir şekilde farklılık gösterir.Bu özelliklerde özgün bir hizmetin sunulduğu sağlık kurumlarında kalite, birçok kuruma göre çok daha hayati ve öncelikli bir öneme sahiptir. Kalite Yönetimi; organizasyonda liderlik, yönetim, insan, sistem ve ürün kalitesinin bir arada sürekli olarak geliştirilmesini; kalite geliştirme, kalite planlama ve kalite kontrol çalışmalarının yapılmasını ve aynı zamanda kalite güvence sistem standartlarının oluşturulmasını amaçlayan yönetim anlayışı olarak tanımlanabilir. Bunun sağlık sektöründeki karşılığı, özet olarak “Hasta Mutluluğu” biçiminde tarif edilebilir. Doğru teşhis, doğru tedavi, beklemezsizin ve güler yüzlü hizmet, temiz hastane, ferah bir ortam, uygun fiyat, vb. gibi hastanın mutluluğuna dönük faaliyetler bütünü, sağlıkta kalitenin unsurları olarak değerlendirilebilir. (Asunakutlu, 2004: 4,5)

Ancak dikkatten kaçmaması gereken noktalardan biri de sağlık hizmetlerinde memnuniyetin konuşulduğu pek çok platformda yanlış anlaşıldığı gibi sadece hastanın değil, sağlık çalışanının memnuniyeti de önemlidir. (Aslan, Özata, 2005:554-565)

Hasta tatmini ile ilgili araştırma yöntemleri; odak grup görüşmesi, gözlem, video kayıtları yüz yüze yapılan anketler, posta ile gönderilen anketler, anket kullanarak yapılan telefon görüşmeleri araştırmalarda kullanılan temel tekniklerdir. (Kavuncubaşı, 2000; 291-304) İdeal araştırmalar bu yöntemlerin karması sonucu yapılmaktadır. (Esatoğlu,1997: 61-72)

Hasta memnuniyet araştırmalarının amacı, hastaların aldıkları hizmetin kalitesini nasıl bulduklarının öğrenilmesi, onların memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin öncelik sıralamasının belirlenmesi, kurumu tercih nedenleri, kurumdan beklentileri, hizmet sunum sürecinde yaşanan uygunsuzluklar ve hizmet sunum tarzının bu beklentileri karşılayacak şekilde tasarlanması şeklinde sınıflandırılabilir. (Yılmaz, 2001: 5)

Hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel bir ölçüt olup hastaların sosyo-demografik özellikleri ve tedavi sürecine ilişkin faktörlerden etkilenmektedir.(Özer, Çakıl; 2007:3)

## 2. Materyal ve Yöntem

Bu çalışma Malatya Devlet Hastanesi’ne tedavi olmak amacı ile müracaat eden hastaların memnuniyet derecelerini ölçmek amacı ile yapılmıştır.

Çalışma Ekim, Kasım 2009 tarihleri arasında Malatya Devlet Hastanesi servis ve polikliniklerinde yürütülmüştür. Araştırmanın örnekleme “Evreni Belirli Örneklem Yöntemi” kullanarak minimum örneklem büyüklüğü belirlenerek seçilen 300 hasta oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak; hastaların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye, hastanenin fiziki koşullarını ölçmeye ve hastaların çalışanlar ile ilgili ölçütlerini belirlemeye yönelik 6’lı Likert Ölçeği kullanılarak hazırlanmış 23 adet soru bulunmaktadır.

Hastalardan araştırmaya katılmaya isteklilik/gönüllülük ilkesine özen gösterilerek sözlü onayları alınmıştır. Veriler hastalar ile yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Hastalardan toplanan veriler SPSS 16.0

programında değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmede frekans toplamlarının yüzde değerleri karşılaştırmalar yapmak ki-kare değerleri ise, gruplamalar çerçevesinde grupların görüşleri arasında anlamlı bir ayrılık olup olmadığını saptamak amacıyla kullanılmış; bu istatistiksel teknikler yardımı ile bulunan sonuçlar tartışılmıştır. Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi olarak  $p<0,05$  kabul edilmiştir.

**Tablo 1.** Araştırma Kapsamına Alınan Hastaların Sosyo-Demografik Dağılımı

	SAYI	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	145	48,3
Erkek	155	51,7
<b>Yaş Grupları</b>		
10-15	12	4,0
16-20	26	8,7
21-25	37	12,3
26-30	36	12,0
31-35	34	11,3
36-40	29	9,7
41-45	32	10,7
46-50	18	6,0
51-55	19	6,3
56-60	14	4,7
60+	43	14,3
<b>Sosyal Güvenlik Kurumları</b>		
Emekli Sandığı	39	13,0
S.S.K	126	42,0
Bağ-Kur.	41	13,7
Yeşil Kart	72	24,0
Özel Sağlık Sigortası	10	3,3
Ücretli	12	4,0
<b>Eğitim Düzeyi</b>		
Okur-yazar değil	13	4,3
Okur-yazar	21	7,0
İlköğretim	130	43,3
Lise	77	25,7
Yüksekokul	17	5,7
Lisans ve üzeri	42	14,0
<b>Muayene Olunan Birim</b>		
Acil	81	27,0
Psikiyatri	11	3,7
Üroloji	7	2,3
KBB	17	5,7
GKDC	13	4,3
Kadın doğum hastalıkları	6	2,0
Göğüs hastalıkları	16	5,3
Çocuk hastalıkları	6	2,0
Göz hastalıkları	23	7,7
Dâhiliye	33	11,0
Genel cer.	19	6,3
Fizik tedavi	11	3,7
İntaniye	11	3,7
Ortopedi	18	6,0
Beyin Cer.	3	1,0
Kardiyoloji	15	5,0
Nöroloji	10	3,3
<b>Bu Hastaneye Daha Önceki Geliş Sayısı</b>		
İlk geliş	37	12,3
Birkaç defa (1-4)	88	29,3
Birçok defa (5-10)	107	35,7
Sürekli	68	22,7

## 2.1. Araştırma Geceri

Araştırmada veri toplama geceri olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunda; hastaların sosyo-demografik özellikleri ile birlikte hastanenin fiziki koşullarını ölçmeye yönelik 6'lı Likert Ölçeği kullanılarak hazırlanmış 23 adet soru bulunmaktadır.

## 2.2. Araştırma İzni

Araştırma için kurumun başhekimliği ile görüşülerek yazılı ve sözlü izin alınmıştır. Hastalardan araştırmaya katılmaya isteklilik/gönüllülük ilkesine özen gösterilerek hastalar bilgilendirilmiş ve onayları alınmıştır.

## 3. Bulgular ve Tartışma

### Araştırma Kapsamına Alınan Hastaların Sosyo-Demografik Dağılımı

Araştırma kapsamına alınan hastaların tanıtıcı özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Araştırma kapsamındaki hastaların % 48,3'ü Kadın, %51,7'si Erkek, %14,3'ü 60 yaş üzeri, %12,3'ü 21-25 yaş, %12'si 26-30 yaş, % 42'si SSK, %24'ü Yeşil Kart, % 4'ü Ücretli Hastadır.

Ayrıca araştırma kapsamına alınan hastaların %25,7'si Lise, % 14'ü Lisans ve üzeri mezundur. Hastaların %27'si Acil Servis %11'i Dâhiliye polikliniği, %6,3'ü Genel Cerrahi polikliniği, %6'sı Ortopedi polikliniğinde muayene olmuştur. Hastaların % 35, 7'si birçok defa (5-10), % 29,3'ü birkaç defa (1-4) bu hastanede tedavi olmuştur.

### Araştırma Grubunun Tedavi İçin Geldiği Hastanedeki Genel Uygulamalar ve Çalışan Personel Hakkındaki Görüşleri

Araştırma grubunun tedavi olmak için geldiği bu hastanenin genel uygulamalar ve çalışan personel hakkındaki görüşleri Tablo 2'de verilmiştir.

Araştırma grubunun % 90'ı poliklinik hastalarından, %10'u ise yatan hastalardan oluşmaktadır.

Tabloda görüldüğü gibi hastaların % 83, 3'ü sekreter, hemşire ve sağlık teknisyenlerinin (laborant, röntgen teknisyeni vs.) tutum ve davranışlarını iyi ya da çok iyi olarak değerlendirmekte, % 78,0'ı ise güvenlik görevlilerinin ilgi ve yönlendirmesini iyi olarak değerlendirmektedir. Hastaların %73,0'ı muayene olana kadar geçen süreyi uygun olarak değerlendirmekte bununla birlikte %75,0'ı diğer personelin yaklaşımını beğenmektedir.

Hastaların % 74,0 gibi yüksek bir memnuniyet oranı ile hastane temizliğini iyi bulmakta, % 69,0'ı ise muayene olunan birimlerin rahatlığını (havalandırma ısı, ışık vs.) iyi olarak değerlendirmekte ancak bu oran hastanenin genel hizmetleri içindeki en düşük orandır. Yine Tablo 2'de görüldüğü gibi hastaların hastanede verilen hizmetler için memnuniyet oranları şöyledir: Hastaların % 71,3'ü hasta hakları ve sorumluluğu hakkında bilgilendirme, % 75,7'si hastaneye ulaşım kolaylığı, % 75,7'si uygulanan tedavi ve bakım kalitesini, % 78,0' ı muayene olurken sağlanan mahremiyet konusunda memnuniyetlerini belirtmiştir.

**Tablo 2.** Araştırma Grubunun Tedavi İçin Geldiği Hastanedeki Genel Uygulamalar ve Çalışan Personel Hakkındaki Görüşleri

	Mükemmel	Çok iyi	İyi	Fena değil	Kötü	Çok kötü
GÖRÜŞLER	%	%	%	%	%	%
• Sekreterlerin size karşı ilgisi, yaklaşım ve nezaketi	16,3	45,7	18,7	14,0	3,0	2,3
• Vezne işlemlerinin yapıış süresi	27,0	30,7	25,3	10,0	5,7	1,3
• Doktorunuzun size yeteri zamanı ayırması ve sizi bilgilendirmesi	21,3	30,3	24,7	12,3	8,3	3,0
• Doktorunuzun sizi zamanında muayeneye alması	23,3	30,0	24,0	15,0	6,0	1,7
• Hemşirelerin size karşı ilgisi, yaklaşım ve nezaketi	36,7	27,3	19,3	10,0	4,7	2,0
• Sağlık teknisyenlerinin (laborant, röntgen tek. vs.) size ilgisi, yaklaşım ve nezaketi	20,0	31,3	27,0	14,0	4,7	3,0
• Hasta danışmanlarının sizi yönlendirmesi ve duyarlılığı	17,7	34,3	23,3	16,3	4,7	3,7
• Güvenlik görevlilerinin ilgisi ve yönlendirmesi	18,7	28,3	31,0	12,7	7,3	2,0
• Diğer personelin size karşı yaklaşımı	19,7	31,0	24,3	16,0	7,0	2,0
• Hasta hakları ve sorumlulukları hakkında bilgilendirme	20,7	27,3	23,3	16,3	7,7	4,7
• Hastaneye ulaşım kolaylığı	20,3	35,3	20,7	11,3	6,3	6,0
• Muayene olduğunuz birimlerin rahatlığı	19,3	30,3	19,3	17,3	10,0	3,7
• Uygulanan tedavi ve bakım kalitesi	23,0	31,3	21,3	13,0	8,0	3,3
• Hastanenin temizliği	21,7	30,7	21,7	14,7	8,3	3,0
• Muayene olurken sağlanan mahremiyet	24,7	32,7	21,0	12,3	5,7	3,7

### Araştırma Kapsamına Alınan Hastaların Tedavi İçin Geldiği Hastaneyi Seçme Nedenleri Hakkındaki Görüşleri

Araştırma grubunun tedavi almak için geldiği bu hastaneyi seçme nedenleri ise Tablo 3'te verilmiştir.

Tabloda görüldüğü gibi hastaların % 41,7'si kaliteli hizmetten dolayı güven duyduğu için, % 39,7'si önceki hizmetten memnun kaldığı için % 32,0'ı ise olanakları en iyi hastane olduğu için bu kurumu tercih etmiştir.

**Tablo 3.** Araştırma Kapsamına Alınan Hastaların Tedavi İçin Geldiği Hastaneyi Seçme Nedenleri Hakkındaki Görüşleri

GÖRÜŞLER	Sayı	%
• Önceki hizmetten memnun kalma	119	39,7
• Dost ve arkadaş tavsiyesi	83	27,7
• Sevk ile mecburen geliş	48	16,0
• Kaliteli hizmetten dolayı güven duyma	125	41,7
• Olanakları en iyi olduğu için	81	27,0

### Hastaların Hastaneyi Başkalarına Tavsiye Etme Durumu

Tablo 4 ise hastaların hastaneyi başkalarına tavsiye etme durumu belirtilmiştir. Hastaların % 81,7'si bu hastaneyi başkalarına tavsiye edebileceğini belirtirken, % 18,3'ü tavsiye etmeyeceğini belirtmiştir.

Hastalar tedavi oldukları bu hastaneyi başlarına tavsiye etme nedenlerinin başlıcalarını şöyle belirtmiştir.

1. Verilen hizmetin iyi bulunması.
2. Hastane olanaklarının iyi olması
3. Özel hastanelere güvenin azalması.
4. Ailesinden birinin bu hastanede çalışması.
5. Hızlı ve etkili hizmet alınması.
6. Çalışanların ilgi ve yaklaşımından memnuniyet duyulması.
7. Uygulanan tedaviden duyulan memnuniyet.
8. Hastane genelinin genel hijyen kurallarına uygun olması.
9. Ulaşımın kolaylığı.
10. Ailenin isteği üzerine (Bu şikâi genelde çocuk hastalar tarafından seçilmiştir.)
11. Merkez devlet hastanesi olduğu için.

**Tablo 4.** Hastaların Hastaneyi Başkalarına Tavsiye Etme Durumu

GÖRÜŞLER	Sayı	%
Evet	245	81,7
Hayır	55	18,3
<b>TOPLAM</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Bu hastaneyi başkalarına tavsiye eder misiniz sorusuna Hayır cevabı verenlerin nedenleri ise şöyle belirtilebilir.

1. Hizmet kalitesinin iyi bulunmaması.
2. Uygulanan tedavi kalitesinin iyi olmaması.
3. Hastane şartlarının genel hijyen kurallarına uygun bulunmaması.
4. Hastane olanaklarının iyi bulunmaması.

### Araştırma Grubunun Eğitim Düzeyine Göre Hastanenin Genel Sorunları İle İlgili Değerlendirme Şekli

Tablo 5'te görüldüğü gibi, eğitim düzeyi ile tedavi aldığımız bu hastaneyi başkalarına önerir misiniz arasında anlamlı bir ilişki saptanamasa da, Doktorların yeterli zamanı ayırması ve bilgilendirme, Uygulanan tedavi ve bakım kalitesi ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca eğitim düzeyi ile doktorların zamanında muayeneye alması (0,001) , muayene olunan birimlerin rahatlığı (havalandırma ısı vs.) (0,21) genellikle iyi olarak algılanmakta, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

**Tablo 5.** Araştırma Grubunun Eğitim Düzeyine Göre Hastanenin Genel Sorunları ile İlgili Değerlendirme Şekli

	Eğitim Düzeyi			Toplam	İstatistiksel Değerlendirme
	OY-OYD	İlköğretim	Lise ve Üzeri		
	Sayı	Sayı	Sayı	Sayı	p
<b>Tedavi aldığımız bu hastaneyi başkalarına önerme</b>					
Evet	33	113	99	245	0,057
Hayır	1	17	37	55	
<b>Doktorların yeterli zamanı ayırması ve bilgilendirme</b>					
Mükemmel	17	29	18	64	0,004*
Çok iyi	10	45	36	91	
İyi	7	34	33	74	
Kötü	1	21	49	71	
<b>Uygulanan tedavi kalitesi</b>					
Mükemmel	16	26	27	69	0,024*
Çok iyi	11	47	36	94	
İyi	5	28	31	64	
Kötü	4	27	42	73	

Not: Tablo 5'te verilen değerlerin yüzdelik dilimleri (%) yukarıda Tablo 2 ve Tablo 4'te verilmiştir. P<0,05

### Araştırma Grubunun Hastaneye Geliş Sayısı ile Hastanenin Genel Sorunları Değerlendirme Şekli

Tablo 6’da görüldüğü gibi, hastaneye geliş sayısına ile tedavi aldığınız bu hastaneyi başkalarına önerir misiniz sorusuna verilen cevapla, Hastaneye ulaşım kolaylığı arasında anlamlı bir ilişki vardır. Hastaların hastaneye geliş sayısı arttıkça kurumu başkalarına tavsiye etme durumu artmaktadır.

Hastaların muayene oldukları birim ile uygulanan tedavi ve bakım kalitesi arasında, hastanenin temizliği muayene olurken sağlanan mahremiyet arasında ki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Ancak bulgular % olarak incelendiğinde eğitim ve gelir düzeyi arttıkça, beklentide artmaktadır.

Hastaların sosyal güvenlik kuruluşu, yaş ve tedavi olduğu kurumu başkalarına önerme arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Hastaların cinsiyetleriyle hastanede çalışan personel ile ilgili görüşler ve hastanede uygulanan genel hizmetler arasında anlamlı bir herhangi ilişki tespit edilemedi.

Kadın ve erkek hastaların eğitim düzeyleriyle “Hastaneyi başkalarına öneririm” diyenler incelendiğinde, “Her düzeyde tavsiye ederim” diyenlerin oranı daha fazladır. İlişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 6.** Araştırma Grubunun Hastaneye Geliş Sayısı ile Hastanenin Genel Sorunları Değerlendirme Şekli

	Hastaneye Geliş Sayısı				Toplam	İstatistiksel Değerlendirme
	İlk geliş	Birkaç defa (2-4)	Birçok defa (5-10)	Sürekli (10+)		
	Sayı	Sayı	Sayı	Sayı		
<b>Tedavi aldığımız bu hastaneyi başkalarına önerme</b>						
Evet	26	69	87	63	245	0,033*
Hayır	11	19	20	5	55	
<b>Hastaneye ulaşım kolaylığı</b>						
Mükemmel	4	14	21	22	61	0,026*
Çok iyi	12	27	44	23	106	
İyi	6	21	23	12	62	
Kötü	15	36	19	11	71	

Not: Tablo 5’te verilen değerlerin yüzdelik dilimleri (%) yukarıda Tablo 2 ve Tablo 4’te verilmiştir.

p<0,05

### 4. Sonuç ve Öneriler

Hasta memnuniyet anketleri sağlık hizmet kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerden birisidir. (Özcan ve ark., 2008: 99) Sağlık hizmet kalitesinin geri bildirimini ancak bu şekilde sağlanır.

Sağlık hizmeti sunan personelin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri özellikle hasta hemşire ilişkisi hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma hem de hizmeti veren sağlık ekibine güven duymaktadır.

Şimdiye kadar bu konuda pek çok çalışma yapılmış ve sonuçların geri bildirimleri sağlık hizmetlerinin kalitesinde önemli yararlar sağlamıştır. Bu çalışmada hastaların % 71,3’ü hasta hakları ve sorumluluğu hakkında bilgilendirme, % 75,7’si hastaneye ulaşım kolaylığı, % 75,7’si uygulanan tedavi ve bakım kalitesini, % 78,0’ ı muayene olurken sağlanan mahremiyet sağlanması konusunda memnuniyetlerini belirtmiştir.

Hastaların %77,3’ü muayene olurken yerli zamanın ayrılması ve bilgilendirme, % 76,4’ü doktorların zamanında muayeneye alması,% 83,3’ü ise hemşirelerin ilgi, yaklaşım ve nezaketinden, % 83,3’ü ise diğer personelin yaklaşımı konusunda memnuniyetlerini belirtmiştir. Yine Ersoy’un çalışmasında hastaların % 62,5’i çalışma yapılan sağlık ocağına tekrar geleceğini %52’si bu sağlık ocağını başkalarına tavsiye edeceğini bildirmiştir.

Elde edilen verilere göre şu sonuçlara ulaşabiliriz:

- Malatya Devlet Hastanesi’nde uygulamalarının gelişmeye açık, ayrıca sosyal güvencesi olanlar için hizmetlerinin hastalardan para talep edilmeden ve mümkün olduğunca çabuk, nazik ve tatmin edilebilir bir şekilde yürütülmesi hem tercih edilmesi açısından hem de memnuniyetin yüksek olması açısından önemlidir. (Sarp, Tükel,1999:147–151)

- Hastanenin fiziki koşulları nedeniyle muayene olunan birimlerin rahatlığı memnuniyet düzeyini bir miktar aşağı çekmektedir.

- Hastaların büyük bir oranı çalışan personelin tutum ve davranışlarından yüksek oranda memnundur.

- Hastane yöneticileri açısından, sağlık hizmetlerinin önemli bir ölçütü olan hasta memnuniyeti anketleri ülkemizde de periyodik olarak uygulanmalıdır.

- Araştırma sonucu elde edilen bulgulara göre yüksek olan memnuniyet oranının daha da yükselmesi isteniyorsa gerekli önlemler alınmalıdır.

Sonuç olarak Malatya Devlet Hastanesinde yapılan hasta memnuniyet araştırmasında hastaların memnuniyet oranları yüksek çıkmıştır. Hasta memnuniyeti hizmeti verenlerin tutum ve davranışları, sağlık kalitesinin geri bildirimini gibi pek çok konuyu kapsayan çok karmaşık bir kavramdır. Bu nedenle sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesinde bir ölçüt olarak kullanılır. Bundan dolayı hasta memnuniyet anketleri periyodik olarak uygulanmalıdır.

**Kaynaklar**

- Aslan Ş., Özata M., (2005), Poliklinik hastalarının müşteri memnuniyetini belirlemeye yönelik deneysel bir çalışma: Konya kamu hastaneleri örneği, Sağlık ve hastane yönetimi 2. Ulusal kongresi bildiriler kitabı, Ankara, 554-565.
- Asunakutlu T., (2004), Sağlık Hizmetlerinde Kalite.
- Ersoy F., Edirne T., Yıldırım C., Birinci basamakta hasta memnuniyeti.
- www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik\_metinler/goto.aspx?id=2332 (Son Erişim Tarihi: 01.12.2009)
- Esatoğlu A. E., Ersoy K., 1997, "Hasta Tatmini Ölçülmesi", ÇORUH M. (Editor), "Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite ve Performans Ölçümü", Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 61-72.
- Kavuncubaşı Ş., (2000), Hastane ve Sağlık Yönetimi, Siyasal Kitapevi, Ankara, 291-304.
- Özcan M., Özkaynak V., Toktaş İ., (2008), "Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri", Dicle tıp dergisi, 35 (2), 96-101
- Özer A., Çakıl E., (2007), "Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler", Tıp Araştırmaları Dergisi 5 (3), 140-143.
- Sarp N., Tükel B., (1999), "İbni Sina hastanesinde hasta memnuniyet araştırması", Ankara tıp fakültesi mecmuası, 52 (3), ss:147-151
- Tezcan S., Altuntaş KH., Yeşildal N. "Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi Polikliniklerine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyi", Hacettepe Tıp Dergisi 3, 267-285
- Walker J., Brooksby A., McInerny J., Taylor A., "Patient perceptions of hospital care: building confidence faith and trust, Journal Management:6", 193-200.
- Wilkin L., Hallam L., Dogget MA., 1992, "Measures of Need and Outcome for Primary health care, Oxford, Oxford University", 16-18.
- Yılmaz M., 2001, "Sağlıkta bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti", Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi.