

# Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim Araştırma Hastanesi'nde Hasta Memnuniyeti ve Etkileyen Faktörlerin Araştırılması

Ali Demirci<sup>1</sup>, Zilha Öztürk<sup>2</sup>, Sami Hatipoğlu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Köprübaşı İlçe Devlet Hastanesi, Aile Hekimliği Polikliniği, Trabzon, Türkiye

<sup>2</sup>Yıldırım Çınarönü Aile Sağlığı Merkezi, Bursa, Türkiye

<sup>3</sup>Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim Araştırma Hastanesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Kliniği, İstanbul, Türkiye

## ÖZ

**Amaç:** İstanbul Bakırköy Dr Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesine başvuran ayakta ve yatan hastaların demografik karakterlerini ortaya çıkarmak, hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri ve hasta memnuniyet-memnuniyetsizliği ile ilişkili faktörleri belirlemektir.

**Gereç ve Yöntem:** 15 Nisan 2010 ile 15 Nisan 2011 tarihleri arasında hastanemiz polikliniklerine başvuran ve yataklı servislerde tedavi gören 1440 hasta çalışmaya alınmıştır. Hastaların demografik bilgileri ve memnuniyetleri hakkında Sağlık Bakanlığının hazırlamış olduğu ayakta hasta ve yatan hasta memnuniyet anketleri uygulandı.

**Bulgular:** Ayaktan hastaların kadın grubunun bilgilendirme ortalamaları erkek grubundan istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük bulunmuştur ( $p=0.003$ ). Ayaktan hastaların okur-yazar değil, okuryazar, ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul ve üniversite gruplarının fiziki ortam ve birimler ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.002$ ). Yatan hastalarda yaş ile hekim puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı ilişki gözlenmiştir ( $p=0.028$ ). Yaş arttıkça hekim puanları düşmektedir.

**Sonuç:** Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerin performans ve kalite değerlendirmeleri, yönetsel kararlar geliştirmeleri ve hastanelerin etkinlik ve verimliliğinin karşılaştırılmasında yapılan bu faaliyetlerin geliştirilerek sürdürülmesi ve sonuçların bilimsel ortamlarda paylaşılması sağlık hizmetleri için önemli katkılar sağlayacaktır.

**Anahtar kelimeler:** Hasta memnuniyeti, memnuniyetsizlik, Bakırköy

## ABSTRACT

The analysis of patient satisfaction and related factors in Bakırköy Dr. Sadi Konuk Training and Research Hospital

**Objective:** Determine the factors which affect patient satisfaction, associated with patient satisfaction- dissatisfaction, uncover the demographic characteristics of the inpatient and outpatient in İstanbul Bakırköy Dr Sadi Konuk Education and Research Hospital.

**Material and Method:** 1440 patients whom included in study admitted our hospital through 15 April 2010-2011, treated inpatient and outpatient. It was applied the outpatient and inpatient satisfaction questionnaires, prepared by the Health Ministry about patients' demographic information and satisfaction.

**Results:** Female outpatient group information average were significantly lower than male group ( $p=0.003$ ). It was observed statistically significant difference between the outpatient groups in which not literate, literate, primary school, middle school, high school and university, about physical environment and units average ( $p=0.002$ ). Significant negative correlation was observed in inpatient between age and physicians scores ( $p=0.028$ ). Physicians scores decreases if age increases.

**Conclusion:** This would be make significant contribution for the health service of Hospitals in Ministry of Health in performance and quality assessments, developing managerial decisions and in comparing the activities and efficiency of hospitals by sustaining the research and sharing them in scientific environment.

**Keywords:** Patient satisfaction, dissatisfaction, Bakırköy

Geliş tarihi/Received: 28.03.2016 Kabul tarihi/Accepted: 08.06.2017



**Yazışma Adresi/Address for Correspondence:** Ali Demirci, Köprübaşı İlçe Devlet Hastanesi, Aile Hekimliği Polikliniği, Trabzon, Türkiye

**Telefon/Phone:** +90-212-414-7321 **E-posta/E-mail:** doktorali2003@hotmail.com

**Atıf/Citation:** Demirci A, Öztürk Z, Hatipoğlu S. The analysis of patient satisfaction and related factors in Bakırköy Dr. Sadi Konuk Training and Research Hospital.

Bakırköy Tıp Dergisi 2018;14:63-70. <https://doi.org/10.5350/BTDMJB.20160328111151>

## GİRİŞ

Memnuniyet, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir. Hasta memnuniyeti, hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu, bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt olarak tanımlanabilir (1).

Hastaların hastane hizmetleri ve hizmet ekibinden beklentileri ile gereksinimlerinde önceliklerin belirlenmesi ile hastaların hizmet sunumuna ilişkin görüş ve geri bildirimleri, sağlık hizmetlerinde kalitenin tesisi ve iyileştirilmesi için son derece önem taşımaktadır (2). Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunuluş biçimi günümüzde ülkelerin sosyoekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergeler arasında yer almaktadır (3). Modern toplumlarda hasta memnuniyeti ve pozitif algılayışın gelişmesinde medikal bakımın kalitesi önemli rol oynar (4). Ülkemizde tüm nüfusun sağlık hizmetlerinden verimli bir şekilde yararlanabilmesi için basamaklı sağlık hizmetleri sistemi geliştirilmiştir. Sağlık bir hizmet sektörüdür. Dünyaya gelen her fert hiç bir ön şart olmadan en iyi sağlık hizmeti alma hakkına sahiptir. İyi sağlık hizmeti verebilmek için alınan hizmetin kalitesinin ölçülmesi gerekir. Bu da memnuniyet değerlendirme araştırmaları ile yapılır.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Bu betimleyici araştırma, etik kurul onayı (Tarih:16.01.2012 karar no:2012.02.05) alındıktan sonra İstanbul Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi poliklinik ve servis hizmetlerinden yararlanan hastaların memnuniyetini öğrenmek amacı ile yapılmıştır. 15 Nisan 2010 ile 15 Nisan 2011 tarihleri arasında İstanbul Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi İç Hastalıkları, Psikiyatri, Kardiyoloji, Göğüs Hastalıkları, Çocuk Hastalıkları, Çocuk Cerrahisi, Plastik-Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahisi, Genel Cerrahi, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon, Ortopedi ve Travmatoloji, Dermatoloji, Kalp ve Damar Cerrahisi, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Nöroloji Üniversitesi, Göz Hastalıkları, Üroloji, Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları, Aile Hekimliği, Kadın Hastalıkları ve Doğum ve diğer polikliniklere ayakta başvuran 720 hasta ile 15 Nisan 2010-15 Nisan 2011 tarihleri arası İç Hastalıkları, Dermatoloji, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon, Genel Cerrahi,

Kalp ve Damar Cerrahisi, Plastik-Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahisi, Çocuk Hastalıkları, Çocuk Cerrahisi, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Göğüs Hastalıkları, Göz Hastalıkları, Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları, Üroloji, Ortopedi ve Travmatoloji, Aile Hekimliği, Kadın Hastalıkları ve Doğum ve diğer yataklı servislerde yatarak tedavi gören 720 hasta olarak belirlenmiştir. Veri toplama anket yöntemiyle yapılmıştır. Çalışmada, Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan hasta memnuniyet anketi formları kullanılmıştır. Ayaktan poliklinik hasta memnuniyet anketi fiziki ortam ve birimler, hekim muayenesi, diğer meslek grupları, poliklinik değerlendirme, bilgilendirme, genel değerlendirme, demografik veriler ve öneriler bölümlerini içeren 25 sorudan oluşmaktadır. Yatan hasta memnuniyet anketi ise hasta kabul, servisler, hekimler, hemşireler, tedavi ve bakım, hastaneden ayrılma, genel değerlendirmeler, diğer hususlar, demografik bilgiler ve öneriler bölümlerini içeren 33 sorudan oluşmaktadır. Soru formları yüzyüze görüşmelerle soru cevap yöntemi şeklinde uygulanıp verilen cevaplar kaydedilmiştir. Sorular "Çok kötü" ve "Çok iyi" uçları arasında cevaplanmayı içeren "Likert" ölçeğine göre hazırlanmıştır. Memnuniyet düzeylerine ilişkin puanlamada Sağlık Bakanlığı değerlendirme formu dikkate alınmıştır. Bu sorular, 0 ile 6 puan arasında sayısal değere sahiptir. Sadece frekans analizinde yorum kolaylığı sağlamak için bazı soruların şıkları 3'lü "Likert" ölçeğine indirgenerek değerlendirilmiştir. İstatistiksel analizler NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007 Statistical Software (Utah, USA) paket programı ile yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel metotların (ortalama, standart sapma) yanı sıra çoklu gruplar arası karşılaştırmalarda tek yönlü varyans analizi, alt grup karşılaştırmalarında Tukey çoklu karşılaştırma testi, ikili grupların karşılaştırmasında bağımsız t testi, nitel verilerin karşılaştırmalarında ki-kare testi kullanılmıştır. Sonuçlar, anlamlılık  $p < 0.05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

## BULGULAR

Çalışmamıza polikliniğe başvuran (ayaktan) 720 hasta katıldı. Bu hastaların 224'ü (%31.1) erkek, 496'sı (%68.9) kadındı. Hastaların yaş ortalaması 39.39 (aralık:7-84) yıl idi. Erkeklerin yaş ortalaması 42.48 yıl, kadınların yaş ortalaması ise 37.99 yıl idi. Hastaların 8'i (%1.1) okur-yazar değil, 20'si (%2.8) okur-yazar, 190'ı (%26.4) ilkökul mezunu, 121'i

(%16.8) ortaokul mezunu, 223'ü (%31) lise mezunu, 85'i (%11.8) yüksekokul mezunu ve 73'ü (%10.1) üniversite mezunuydu. Hastaların 279'u (%38.8) ev hanımı, 91'i (%12.6) memur, 127'si (%17.6) işçi, 133'ü (%18.5) serbest meslek sahibi, 44'ü (%6.1) emekli, 3'ü (%0.4) işsiz, 43'ü (%6) öğrenciydi. Hastaların 8'inin (%1.1) sağlık güvencesi memur çalışırken, 67'sinin (%9.3) emekli sandığı, 515'inin (%71.5) SSK, 75'inin (%10.4) bağ-kur, 17'sinin (%2.4) yeşil kart, 8'inin (%1.1) diğer güvence sistemleri idi ve 30'unun (%4.2) herhangi bir sağlık güvencesi yoktu.

Çalışmamıza katılan 720 yatan hastanın 320'si (%44.4) erkek, 400'ü (%55.6) kadındı. Hastaların yaş ortalamaları 40.97 (aralık:1-85) yıl idi. Erkeklerin yaş ortalaması 45 yıl, kadınların yaş ortalaması 37.74 yıl idi. Hastaların 275'i (%38.2) ev hanımı, 54'ü (%7.5) memur, 124'ü (%17.2) işçi, 126'sı (%17.5) serbest meslek sahibi, 69'u (%9.6) emekli, 25'i (%3.5) işsiz ve 47'si (%6.5) öğrenciydi. Hastaların 11'inin (%1.5) sağlık güvencesi memur çalışırken, 47'sinin (%6.5) emekli sandığı, 480'inin (%66.7) SSK, 68'inin (%9.4) bağ-kur, 62'sinin (%8.6) yeşil kart, 12'sinin (%1.7) diğer güvence sistemleri idi ve 40'inin (%5.6) herhangi bir sağlık güvencesi yoktu. Hastaların 60'ı (%8.3) okur-yazar değil, 36'sı (%5) okur-yazar, 257'si (%35.7) ilkököl mezunu, 138'i (%19.2) ortaokul mezunu, 155'i (%21.5) lise mezunu, 39'u (%5.4) yüksekokul mezunu ve 35'i (%4.9) üniversite mezunuydu.

Ayaktan hastaların fiziki ortam ve birimler, hekim muayenesi, diğer meslek grupları, poliklinik değerlendirme, genel değerlendirme ortalamaları arasında istatistiksel olarak fark gözlenmezken; kadın grubunun Bilgilendirme ortalamaları erkek grubundan istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük bulunmuştur ( $p=0.003$ ) (Tablo 1).

Yatan hastaların cinsiyetlerine göre hasta kabul, servisler, hekimler, hemşireler, tedavi ve bakım, hastaneden ayrılma, genel değerlendirme, diğer hususlar memnuniyet sıklıkları ve genel memnuniyet ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

Okur-yazar değil, okur yazar, ilkököl, ortaokul, lise, yüksekokul ve üniversite mezunu grupları arasında fiziki ortam ve birimler ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.002$ ).

İlkököl mezunlarının fiziki ortam ve birimler ortalamaları ortaokul, lise ve üniversite mezunlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuş (sırasıyla  $p=0.037$ ,  $p=0.002$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ). Ayaktan hastaların eğitim seviyesi grupları arasında hekim muayenesi, diğer meslek grupları, poliklinik değerlendirme, bilgilendirme, genel değerlendirme memnuniyetleri ile genel memnuniyet puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir (Tablo 2).

**Tablo 1:** Ayaktan hastaların cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması

	Erkek	Kadın	t	p
Fiziki ortam ve birimler	78.48±19.32	78.5±18.85	-0.02	0.988
Hekim muayenesi	70.99±16.63	69.15±18.05	1.30	0.194
Diğer meslek grupları	81.92±27.35	81.96±26.29	-0.02	0.987
Poliklinik değerlendirme	80.58±20.44	77.64±21.52	1.72	0.085
Bilgilendirme	61.07±33.22	53.06±32.89	3.02	0.003
Genel değerlendirme	66.52±21.48	65±19.34	0.94	0.347
Genel memnuniyet	73.39±14.96	71.16±14.61	1.89	0.060

**Tablo 2:** Ayaktan hastaların eğitim durumlarına göre memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması

	Okur-yazar değil	Okur yazar	İlkokul	Ortaokul	Lise	Yüksekokul	Üniversite	F	p
Fiziki ortam ve birimler	76.79±25.54	82.14±23	83.5±18.27	76.8±18.29	76.33±18.49	77.48±19.3	75.24±19.31	3.44	0.002
Hekim muayenesi	69.41±16.76	75.66±9.73	70.15±18.58	71.86±16.79	67.9±17.23	68.64±17.54	70.3±19.28	1.16	0.328
Diğer meslek Grupları	81.25±34.72	78.75±26	84.34±25.62	83.26±24.66	78.25±29.02	83.53±25.75	83.9±24.43	1.19	0.310
Poliklinik Değerlendirme	84.38±17.2	73.5±20.78	77.37±20.65	77.23±22.72	77.53±21.31	83.88±19.29	81.51±21.79	1.69	0.120
Bilgilendirme	37.5±44.64	56±16.67	51.37±34.2	56.36±30.22	56.77±33.1	61.88±35.41	55.89±33.99	1.48	0.181
Genel değerlendirme	70±18.52	63±25.36	66±19.18	65.45±19.15	64.04±20.62	67.76±21.62	66.03±18.76	0.53	0.790
Genel Memnuniyet	71.25±13.81	73.15±11.64	72.31±14.15	72.35±14.41	70.34±14.48	73.35±16.43	72.45±16.51	0.64	0.700

**Tablo 3:** Ayaktan hastaların sosyal güvencelerine göre düzeylerinin karşılaştırılması

	Memur (Çalış)	Emekli Sandığı	SSK	Bağ-Kur	Yeşil Kart	Güvence Yok	Diğer	F	p
Fiziki ortam ve birimler	78.57±10.8	82.52±18.79	77.42±19.55	80.29±16.43	76.89±18.99	82.86±16.74	83.93±16.53	1.28	0.262
Hekim muayenesi	76.64±16.13	69.84±20.11	69.73±17.18	68.14±19.57	69.2±14.97	69.74±17.01	77.3±16.4	0.55	0.767
Diğer meslek grupları	84.38±29.69	83.58±25.95	81.41±27.1	83±25.05	77.94±26.34	83.33±26.53	93.75±11.57	0.45	0.848
Poliklinik değerlendirme	89.38±19.72	75.6±19.8	78.96±21.2	77.93±21.17	78.82±24.85	75.83±22.9	81.88±23.59	0.72	0.634
Bilgilendirme	67.5±35.36	59.4±35.33	55.34±32.77	53.07±35.03	57.65±23.33	51.33±35.11	60±37.03	0.51	0.800
Genel değerlendirme	75±17.73	64.18±21.33	65.51±19.62	64.27±22.61	64.71±25.03	68±16.27	67.5±14.88	0.49	0.817
Genel memnuniyet	79±16.84	72.25±16.25	71.73±14.52	71.09±15.83	71.29±16.01	71.87±11.32	77.75±14.3	0.58	0.749

Yatan hastaların okur-yazar değil, okur yazar, ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul ve üniversite mezunu gruplarının genel değerlendirme ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.019$ ). Okur-yazar değil grubunun genel değerlendirme puanları ortaokul ve yüksekokul gruplarından istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuş ( $p=0.048$ ,  $p=0.004$ ), ilkokul grubunun genel değerlendirme puanları yüksekokul gruplarından istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuş ( $p=0.017$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ). Okur-yazar değil, okur yazar, ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul ve üniversite mezunu gruplar arasında genel değerlendirme ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.019$ ). Okur-yazar değil grubunun hastaneden ayrılma puanları yüksekokul gruplarından istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuş ( $p=0.009$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ).

Ayaktan hastaların yaş ile fiziki ortam ve birimler arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişki gözlenmiştir ( $p=0.004$ ). Yaş arttıkça fiziki ortam ve birimler puanı artmaktadır. Yaş ile hekim muayenesi, diğer meslek grupları, poliklinik değerlendirme, bilgilendirme, genel değerlendirme ve genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ). Yaş ile hekimler puanları arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı ilişki gözlenmiştir ( $p=0.028$ ). Yaş arttıkça hekim puanları düşmektedir. Yaş ile hasta kabul, servisler, hemşireler, tedavi ve bakım, hastaneden ayrılma, genel değerlendirme, diğer hususlar, genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ).

Ayaktan hastaların memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-kur, Yeşil Kart, güvencesi yok ve diğer grupların; fiziki ortam ve birimler, hekim muayenesi, diğer meslek grupları, poliklinik değerlendirme, bilgilendirme, genel

değerlendirme memnuniyetleri ile genel memnuniyet ortalamaları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (Tablo 3).

Yatan hastaların memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, Yeşil Kart, güvencesi yok ve diğer güvence sistemleri grupları arasında hasta kabul ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.011$ ). Yatan hastaların memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, Yeşil Kart, güvencesi yok ve diğer güvence sistemleri grupları arasında hekimler ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.022$ ). Bağ-Kur grubunun hekimler ortalamaları SSK grubundan düşük bulunmuş ( $p=0.01$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ). Yatan hastaların memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, Yeşil Kart, diğer güvence sistemleri, güvencesi yok grupları arasında hemşireler ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.022$ ). Memur (çalışan) grubunun hemşireler ortalamaları Emekli Sandığı, SSK, Yeşil Kart, güvencesi yok grubundan düşük bulunmuş ( $p=0.019$ ,  $p=0.034$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ). Memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, Yeşil Kart, diğer güvence sistemleri, güvencesi yok grupları arasında tedavi ve bakım ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.022$ ). Memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, Yeşil Kart, diğer güvence sistemleri, güvencesi yok grupları arasında genel değerlendirme ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.022$ ). Diğer güvence sistemleri grubunun genel değerlendirme ortalamaları Emekli Sandığı ve SSK grubundan yüksek bulunmuş (sırasıyla  $p=0.048$ ,  $p=0.047$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ). Memur (çalışan), Emekli Sandığı, SSK, Bağ-Kur, Yeşil Kart, diğer güvence sistemleri, güvencesi yok grupları arasında gruplarının genel memnuniyet

**Tablo 4:** Yatan hastaların sosyal güvencelerine göre düzeylerinin karşılaştırılması

	Memur (Çalış)	Emekli Sandığı	SSK	Bağ-Kur	Yeşil Kart	Güvence Yok	Diğer	F	P
Hasta Kabul	78.51±24.49	91.3±19.51	89.26±17.76	81.95±24.31	91.94±14.82	91.14±14.19	89.39±16.37	2.78	0.011
Servisler	67.46±20.22	73.24±17.93	70.49±16.81	65.48±18.75	69.35±18.49	70.66±17.55	77.19±12.15	1.52	0.169
Hekimler	71.21±24.95	80.97±19.06	80.41±16.65	72.55±22.75	79.75±15.23	79.72±17.18	81.02±15.44	2.48	0.022
Hemşireler	68.18±34.88	92.34±20.02	90.5±22.25	82.5±27.93	90.81±17.21	91.75±20.24	93.33±16.14	3.22	0.004
Tedavi ve bakım	82.35±22.93	90.99±18.43	88.14±16.95	81.49±19.92	88.05±16.91	90.44±16.67	92.65±12.57	2.28	0.034
Hastaneden ayrılma	45.45±40.31	66.87±37.57	66.22±35.89	62.82±36.29	68.66±38.18	71.07±35.66	89.29±19.38	1.69	0.121
Genel değerlendirme	66.67±27.22	77.31±22.7	74.42±21.21	69.61±24.25	75.27±22.89	73.89±22.44	92.59±10.94	2.33	0.031
Diğer hususlar	68.6±24.52	81.43±20.93	74.91±23.24	71.66±26.63	77.13±23.61	76.59±23.64	85.61±21.04	1.45	0.195
Genel memnuniyet	66.91±19.21	78.28±15.4	75.76±13.87	70.09±17.24	76.24±13.83	76.93±14.6	82.67±9.5	3.16	0.005

**Tablo 5:** Ayaktan hastaların mesleklerine göre düzeylerinin karşılaştırılması

	Ev Hanımı	Memur	İşçi	Serbest Meslek	Emekli	İşsiz	Öğrenci	F	p
Fiziki ortam ve birimler	79.16±19.53	75.04±20.82	78.29±18.67	78.03±17.66	84.25±17.47	76.19±8.25	77.74±17.58	1.27	0.268
Hekim muayenesi	69.74±18.15	67.5±19.61	68.81±16.08	71.73±16.92	69.14±19.48	74.56±9.24	71.05±14.82	0.67	0.675
Diğer meslek grupları	82.62±25.41	80.49±27.84	77.95±28.45	85.9±26.36	77.84±29.64	66.67±28.87	85.47±21.98	1.51	0.171
Poliklinik değerlendirme	76.83±21.06	78.08±21.12	76.61±22.94	81.95±20.9	78.41±18.73	85±18.03	85.7±19.1	1.94	0.073
Bilgilendirme	50.04±31.41	58.46±36.05	55.91±34.95	60.9±33.47	58.18±31.64	60±52.92	64.65±27.89	2.61	0.016
Genel değerlendirme	64.52±19.3	65.27±23.82	64.88±20.58	67.67±19.65	65.91±20.04	73.33±23.09	66.05±15.45	0.48	0.826
Genel memnuniyet	71.01±13.95	70.58±18.49	70.75±14.65	74.3±14.21	72.39±14.97	74.67±10.26	74.93±12.12	1.34	0.238

ortalama olarak istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.022$ ). Bağ-Kur grubunun genel memnuniyet ortalamaları Emekli Sandığı ve SSK grubundan düşük bulunmuş (sırasıyla  $p=0.044$ ,  $p=0.039$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ) (Tablo 4).

Ayaktan hastaların mesleklerine göre memnuniyet oranları incelendiğinde ev hanımı, memur, işçi, serbest meslek, emekli, issiz ve öğrenci grupları arasında bilgilendirme ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmiştir ( $p=0.016$ ). Ev hanımı grubunun bilgilendirme ortalamaları serbest meslek ve öğrenci gruplarından istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük bulunmuş (sırasıyla  $p=0.03$ ,  $p=0.048$ ), diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir ( $p>0.05$ ) (Tablo 5).

Yatan hastaların memnuniyet ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

## TARTIŞMA

Sağlık hizmetlerinde kalite kavramıyla birlikte, son yıllarda giderek daha çok gündeme gelen hasta memnuniyetinin ölçülmesine dayalı çalışmaların sayısı artmaktadır.

Hastaların hastane hizmetleri ve hizmet ekibinden beklentileri ile gereksinimlerinde önceliklerin belirlenmesi ile hastaların hizmet sunumuna ilişkin görüş ve geri bildirimleri, sağlık hizmetlerinde kalitenin tesisi ve iyileştirilmesi için son derece önem taşımaktadır (2).

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde maliyetin giderek artması nedeni ile var olan kaynakların etkin kullanımına karar vermek için gerekli bir kanıt olarak görülmeye başlanmıştır (1). Sağlık hizmeti sunan tüm kişi ve kurumların topluma karşı önemli sorumluluklar taşıdığı bir gerçektir. Özellikle sağlık kurumlarının birey ve toplum sağlığına olan katkıları ve sorumlulukları ise sağladıkları hizmetin kalitesi ve hizmetin etik ilkelere uygun sunulması ile değerlendirilmektedir. Kurumların bu anlayışla sundukları hizmetler birey ve toplum sağlık düzeyinin gelişmesi için önemli olmasının yanında sosyal açıdan da büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle sağlık hizmetinin verilmesinde hasta memnuniyetini etkileyen pek çok faktörün yanı sıra hizmeti sağlayan kurumların hizmeti alanların haklarına riayet etmeleri en başta gelen ve en çok üzerinde durulan konudur. İsrail'de orta büyüklükte bir kamu hastanesinde yatan hastalara uygulanan ankette, genel memnuniyet konusunda hekimlerin tutumu ile hemşirelerin nezaketi en önemli iki belirleyici olarak saptanmıştır (5).

Hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan çalışmalarda hastaya ait sosyodemografik değişkenler arasında tutarlı olmayan sonuçlara ulaşılmıştır. Örneğin, bazı çalışmalarda yaşlı hastaların genç hastalara göre daha fazla memnun oldukları ifade edilirken, bazılarında ise yaş ile memnuniyet arasında ilişki bulunamamıştır. Cinsiyet konusunda da araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı araştırmalarda kadınların, bazılarında da erkeklerin daha memnun oldukları belirlenirken, bazılarında, cinsiyet ile memnuniyet arasında ilişki bulunamamıştır. Yıldırım ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada yaş ve cinsiyetin hasta memnuniyetini etkilemediği bulunmuştur (4). Dölek ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada ise yaş ve cinsiyetin genel memnuniyeti etkilediği, kadınların erkeklere oranla daha fazla memnun oldukları bulunmuş. Hastaların medeni durumu memnuniyeti etkilemediği, hastaların eğitim durumunun hasta memnuniyetinde etkili olduğu saptanmıştır (3). Bizim çalışmamızda ise yatan hastalar arasında memnuniyet yönünden cinsiyet farklılığı saptanmazken ayaktan hastalar arasında kadınların erkeklere göre bilgilendirme yönünden daha az memnun oldukları tespit edilmiştir. Bu farklılığın çalışmaya katılan kadınların yaş ortalamalarının daha yüksek olmasından, yaş ortalaması arttıkça hastaların hekim tarafından hastalığı, ilaçları hakkında daha fazla bilgi edinme ihtiyacı duydukları sonucuna varılmıştır. Literatürde memnuniyet ve eğitim düzeyi konusunda da farklı sonuçlar bulunmaktadır. Carr-Hill, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha yüksek standart beklediklerinden dolayı daha az memnun olabileceklerini belirtmişlerdir (6). Esatoğlu ve Özmen 'in eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha az memnun olduklarını belirledikleri çalışmaları bu düşüncüyü desteklemektedir. Ancak Yılmaz tarafından yapılan çalışmada, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha fazla memnun olduğu, buna karşılık Okumuş ve Akyol tarafından yapılan çalışmada ise, eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilemediği belirlenmiştir (7). Bizim çalışmamızda yatan hastalardan okur-yazar olmayanların genel değerlendirme puanları ortaokul ve yüksekokul gruplarından; ilkokul mezunu olanların genel değerlendirme puanları yüksekokul mezunlarından; ayrıca okur yazar değil grubunun hastaneden ayrılma işlemleriyle ilgili memnuniyet oranları yüksekokul mezunlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Buna göre eğitim seviyesi arttıkça memnuniyet azalmaktadır. Bu da eğitim seviyesi daha yüksek insanların

sağlık sektörü ile ilgili bilgilerinin ve beklentilerinin fazla olması ile ilişkilendirilmiştir. Hasta memnuniyeti kaliteli hizmetin önemli bir parçasıdır. Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. Sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık hizmeti veren kuruma yönelecektir (8,9).

Hastalar doktordan çok hemşireler ile muhatap olmaktadır. Bu nedenle hemşirelerin tecrübe ve davranışları hastalar açısından çok önemlidir. Doktor hasta ilişkilerinde olduğu gibi, hemşirelerinde hasta ile ilişkilerinin iyi olması gereklidir. Hastalar doktora erişemediği durumlarda hemşireye ulaşabilmelidir. Hemşireler hastalara her türlü konuda bilgi verebilmeli ve yardımcı olmalıdır. Hemşirelerinde hastalarla iletişimin iyi olması gereklidir. Hemşirenin olumsuz bir davranışı, doktoru ve hatta hastaneyi, hasta gözünde küçük düşürebilir. Bu nedenle hemşire tecrübe ve davranışı hasta memnuniyetinde önemlidir. Yapılan diğer bir çalışmada hemşire tutum ve davranışlarının hastaların genel memnuniyetleri üzerinde etkili bir faktör olduğu bulunmuştur (10-12). Nunez ve ark. yaptığı çalışmada, hemşire bakımı ve bekleme zamanı ile ilgili memnuniyet; yaşa ve cinsiyete bağlı olmaksızın toplam bakım memnuniyeti için belirleyici faktör olarak bulunmuştur (13). Çalışmamızda yatan hastalardan sosyal güvencesi memur (çalışan) olanların hemşire memnuniyetleri sosyal güvencesi Emekli Sandığı-SSK-Yeşil Kart olanlar ve güvencesi olmayanlardan anlamlı derecede düşük bulunmuştur. Ayrıca yine yatan hastalardan sosyal güvencesi Emekli Sandığı olanların tedavi ve bakım memnuniyet düzeyleri Bağ-kur grubundan yüksek bulunmuştur. Buna göre hemşirelik hizmetlerinin, hastanın genel memnuniyet düzeyini etkileyen bir faktör olduğunu söyleyebiliriz. Hemşirelik hizmetleri iyi verilirse hastaların genel memnuniyetinde artış olacağı kesindir. Bunun için hasta memnuniyeti değerlendirilirken hemşirelik hizmetlerinin çok önemli olduğu açıktır. Yapılan bir çalışmada sağlık sigortasının memnuniyetle bir ilişkisinin olmadığı belirtilmiştir (14). Yapılan bir çalışmada da sosyal güvencenin hasta memnuniyetinde etkili olduğu tespit edilmiştir (10).

Dölek ve ark. yaptığı çalışmada sosyal güvencenin hasta memnuniyetinde etkili olduğu saptanmıştır (3). Bizim çalışmamızda da yatan hastalardan sosyal güvencesi Bağ-Kur

olanların hasta kabul işlemleri esnasındaki personel güler yüzlülüğü, bekleme süresi memnuniyetleri sosyal güvencesi SSK ve yeşil kart olan hastalardan düşük bulunmuştur. Yatan hastalardan Bağ-Kur grubunun hekim memnuniyeti SSK grubundan düşük bulunmuştur. Sonuçta Bağ-Kur grubunun genel memnuniyet düzeyleri diğer gruplara göre düşük bulunmuştur. Bunun nedeni Bağ-Kur primlerinin daha yüksek olması nedeniyle beklentinin artması şeklinde yorumlanmıştır. Memur çalışan grubunun hemşire memnuniyeti ortalamaları Emekli Sandığı, SSK, yeşil kart ve güvencesi olmayana göre düşük bulunmuştur. Ayrıca Emekli Sandığı grubunun tedavi ve bakım memnuniyet ortalamaları Bağ-Kur grubundan yüksek bulunmuştur. Tıbbi personelden bilgi alan hastalarda, hasta memnuniyetinin arttığı görülmüştür (15-17). Hastalara bilgi sunmak hastaların aldıkları bakım ve hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir etkidir. Hasta bakımına olan ilgiyi ve bakım yöntemini arttıran her türlü çaba hasta memnuniyetini artırır. Tıbbi personelden alınan bilgilendirme, hasta memnuniyetini etkileyen önemli bir faktördür (18). Çalışmamızda ayakta hastalardan ev hanımı olanların daha az bilgilendirildiği görülmüştür.

Gaziantep'te İsmail Togun'un yapmış olduğu bir çalışmada hastaların; eğitim durumu, yaş, cinsiyet, medeni durumu, meslek, hastaneye getiriliş şekli (ambulans vs.) ve hastaların geldikleri yerin (Gaziantep, Gaziantep dışı) genel memnuniyet üzerinde istatistiksel olarak etkisinin olmadığını tespit edilmiştir. Yapılan bir diğer çalışmada da cinsiyet, yaş, sağlık sigortası ve hastaneye getiriliş şeklinin hasta memnuniyetinde bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir (19). Ancak bizim çalışmamızda ayakta hastalar arasında ilkökul mezunlarının, ortaokul-lise-yüksek okul-üniversite mezunlarından fiziki ortam ve birimler memnuniyetleri istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Ayrıca yine ayakta hastalarda yaş ile fiziki ortam ve birimler memnuniyeti arasında pozitif yönde korelasyon saptanmıştır. Gülhan'ın yapmış olduğu çalışmada meslek grubu

emekli olanların, memnuniyetleri bakımından, memur ve ev hanımı olanlardan farklı olduğu görülmüştür ( $p<0.05$ ). Emekli olanların, memnuniyet durumu memur ve ev hanımı olanlardan fazla bulunmuştur. Diğer meslek grupları arasında beklenti ve memnuniyet alt bölüm skorları bakımından fark görülmemiştir (20). Bizim çalışmamızda ise ayakta hasta grubunda ev hanımı olanların bilgilendirme memnuniyetleri diğer gruplara göre düşük bulunmuştur. Çalışmamızda yapılan istatistiksel değerlendirme sonucunda hastanemizde ayakta başvuran hastaların; hastaneye ilk gelişlerinde hasta danışmanlarınca güler yüzle karşılanmaları, personelin tıbbi yeterliliği ve güvenilirliği, fiziki ortam ve birimlerin yeterliliği ve muayene sonrası hekim tarafından hastalığı ve ilaçları hakkında yeterli bilgilendirilmeleri, yatan hastaların; hekimler tarafından ilgi görme ve bilgilendirilmeleri, hemşirelerin güler yüzlü olmaları, tedavileri zamanında uygulamaları, hastanın ihtiyacı olduğunda ulaşılabilirlikleri ve genel değerlendirme memnuniyetlerine göre hizmet kalitesini değerlendirdikleri ve tatmin düzeyinin belirlendiği saptanmıştır.

Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerin performans ve kalite değerlendirmeleri, yönetsel kararlar geliştirmeleri ve hastanelerin etkinlik ve verimliliğinin karşılaştırılmasında yapılan bu faaliyetlerin geliştirilerek sürdürülmesi ve sonuçların bilimsel ortamlarda paylaşılması sağlık hizmetleri için önemli katkılar sağlayacaktır.

**Etik Komite Onayı:** Etik komite onayı bu çalışma için, yerel etik komiteden alınmıştır.

**Hasta Onamı:** Hasta onamı alınmıştır.

**Yazar Katkıları:** Çalışma fikrinin geliştirilmesi - S.H., A.D.; Çalışmanın metodolojik olarak tasarımı - S.H., Z.Ö.; Veri toplama ve işleme - Z.Ö.; Verinin analizi ve yorumlanması - Z.Ö.; Literatür araştırması - A.D., Z.Ö.; Makalenin yazımı - A.D.; Makalenin gözden geçirilerek revize edilmesi - S.H.

**Çıkar çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması beyan etmemişlerdir.

**Finansal destek:** Yazarlar finansal destek beyan etmemişlerdir.

## KAYNAKLAR

1. Meryem Y. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2):69-74.
2. Ersoy F, Edirne T, Yıldırım C. Birinci Basamakta Hasta Memnuniyeti, 2005, s:1.
3. Dölek M, Turaba F, Akbınar C, Sezgin B, Aksu H, Solak İ. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Türkiye Acil Tıp Dergisi 2005;5(3):122-7.
4. Yıldırım C, Kocoglu H, Goksu S, Gunay N, Savas H. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica (HradecKralove) 2005;48(1):59-62.

5. Hart JA, Malinarski YE, Djaldetti ME. Survey of patient satisfaction in a community hospital. *Israel Journal of Medical Sciences*. 1996;32:551-4.
6. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *Journal of Public Health* 1992;14:236-49.
7. Fung D, Cohen MM. Measuring patient satisfaction with anesthesia care: a review of current methodology. *Anesth Analg* 1998;87(5):1089-98.
8. Heidegger T, Saal D, Nuebling M. Patient satisfaction with anaesthesia care: What is patient satisfaction, how should it be measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? *Best Pract Res Clin Anaesthesiol* 2006;20(2):331-46. [\[CrossRef\]](#)
9. İlker E, Bülent E, İsmet K. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2004;1(3):161-7.
10. Bruce TA, Bowman JM, Brown ST. Factors that influence patient satisfaction in the emergency department. *J Nurs Care Qual* 1998;13(2):31-7. [\[CrossRef\]](#)
11. Topaçoğlu H. Acil Servise Başvuran Hastaların Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi. Uzmanlık Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, İzmir: 2002, s.1, 20.
12. Brown AD, Sandoval GA, Levinton C, Blackstien-Hirsch P. Developing an efficient model to select emergency department patient satisfaction improvement strategies. *Ann Emerg Med* 2005;46(1):3-10. [\[CrossRef\]](#)
13. Nunez-Rocha GM, Flores-Guerrero FJ, Salinas-Martínez AM, Villarreal-Ríos E, Garza-Elizondo ME. Waiting time? Triage. An alternative in emergency department. *Rev Invest Clin* 2004;56(3):314-20.
14. Thompson DA, Yarnold PR, Williams DR, Adams SL. Effects of actual waiting time, perceived waiting time, information delivery, and expressive quality on patient satisfaction in the emergency department. *Ann Emerg Med* 1996;28(6):657-65. [\[CrossRef\]](#)
15. Yarnold PR, Michelson EA, Thompson DA, Adams SL. Predicting patient satisfaction: a study of two emergency departments. *J Behav Med* 1998;21(6):545-63. [\[CrossRef\]](#)
16. Taylor C, Bengler JR. Patient satisfaction in emergency medicine. *Emerg Med J* 2004;21:528-32. [\[CrossRef\]](#)
17. Sheard C, Garrud P. Evaluation of generic patient information: effects on health outcomes, knowledge and satisfaction. *Patient Educ Couns* 2006;61(1):43-7. [\[CrossRef\]](#)
18. Krishel S, Baraff LJ. Effect of emergency department information on patient satisfaction. *Ann Emerg Med* 1993;22(3):568-72. [\[CrossRef\]](#)
19. İsmail T. Acil Serviste Hasta Memnuniyeti. Uzmanlık Tezi, Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Gaziantep: 2001, s.63.
20. Tinmaz ŞG. Acil Servislere Başvuran Hasta ve Hasta Yakınlarının Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, Ankara: 2008, s.35.