

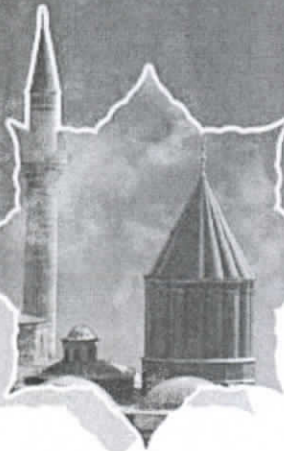
7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
Dedemon Otel

BİLDİRİ KİTABI

Editörler

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Arş. Gör. Demet Akarçay
Arş. Gör. Zührem Yaman



www.saglikyonetimi2013.org



__ KURULLAR __

Kongre Onursal Başkanı

Prof. Dr. Hakkı GÖKBEL
(Selçuk Üniversitesi, Rektör)

Kongre Yürütme Kurulu Dönem Başkanı

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
(Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı)

Kongre Yürütme Kurulu Üyeleri

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Doç. Dr. Musa ÖZATA
Prof. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK
Öğr. Gör. Özlem YILMAZ
Arş. Gör. Demet AKARÇAY
Arş. Gör. Zührem YAMAN
Arş. Gör. Ş. Anıl TOYGAR

Kongre Danışma Kurulu

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Korkut ERSOY (Başkent Üniversitesi)
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Sıdıka KAYA (Hacettepe Üniversitesi)
Prof. Dr. Mithat KIYAK (Okan Üniversitesi)
Prof. Dr. Hacer ÖZGEN (Acıbadem Üniversitesi)
Prof. Dr. Haydar SUR (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Nilgün SARP (Lefke Avrupa Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa ŞAHİN (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Mehveş TARIM (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Gazi Üniversitesi)



Kongre Bilim Kurulu

- Prof. Dr. Sıdıka KAYA
- Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU
- Prof. Dr. Mehtap TATAR
- Prof. Dr. Mehveş Tarım
- Prof. Dr. Haydar SUR
- Prof. Dr. Mithat KIYAK
- Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
- Prof. Dr. Hacer ÖZGEN
- Prof. Dr. Nilgün SARP
- Prof. Dr. Korkut ERSOY
- Prof. Dr. Fevzi AKINCI
- Prof. Dr. İlker H. ÇARIKÇI
- Prof. Dr. Yusuf ÇELİK
- Prof. Dr. Fevziye ÇETİNKAYA
- Prof. Dr. Cesim DEMİR
- Prof. Dr. Tevfik DİNÇER
- Prof. Dr. Şahin KAVUNCUBAŞI
- Prof. Dr. Adnan KISA
- Prof. Dr. Mehmet TOKAT
- Prof. Dr. İsmet ŞAHİN
- Prof. Dr. Nurhan PAPATYA
- Prof. Dr. Nermin ÖZGÜLBAŞ
- Prof. Dr. İrfan ŞENCAN
- Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK
- Prof. Dr. Adnan ÇELİK
- Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ
- Prof. Dr. Mahmut TEKİN
- Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ
- Prof. Dr. Adem ÖĞÜT
- Prof. Dr. Önder KUTLU
- Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA
- Prof. Dr. Orhan GÖKÇE
- Prof. Dr. Ali ACAR
- Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU
- Prof. Dr. Metin ATEŞ
- Doç. Dr. Şebnem ASLAN
- Doç. Dr. Necemettin Cihangiroğlu
- Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
- Doç. Dr. Ramazan ERDEM
- Doç. Dr. Yasemin AKBULUT
- Doç. Dr. Ömer Rıfki ÖNDER
- Doç. Dr. A. Kadir TEKE
- Doç. Dr. İsmail AĞIRBAŞ
- Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
- Doç. Dr. Gülsün ERİGÜÇ
- Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / KONYA

BİLDİRİ KİTABI



- Doç. Dr. Musa ÖZATA
- Doç. Dr. A. Erdal SARGUTAN
- Doç. Dr. Ömer GİDER
- Doç. Dr. Menderes TARCAN
- Doç. Dr. Mehmet TOP
- Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM
- Doç. Dr. Demet ÜNALAN
- Doç. Dr. Mesut ÇİMEN
- Doç. Dr. Ali ŞAHİN
- Doç. Dr. Mikail ALTAN
- Doç. Dr. Baki YILMAZ
- Doç. Dr. Ahmet DİKEN
- Doç. Dr. Hatice ULUSOY
- Yrd. Doç. Dr. Ali YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. Çetin AKAR
- Yrd. Doç. Dr. Bilal AK
- Yrd. Doç. Dr. Selma ALTINDİŞ
- Yrd. Doç. Dr. Cem DİKMEN
- Yrd. Doç. Dr. Yıldırım B. GÜLHAN
- Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR
- Yrd. Doç. Dr. Türkan YILDIRIM
- Yrd. Doç. Dr. Saffet OCAK
- Yrd. Doç. Dr. Belma KEKLİK
- Yrd. Doç. Dr. Sedat BOSTAN
- Yrd. Doç. Dr. Orhan ADIGÜZEL
- Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
- Yrd. Doç. Dr. Nesrin AKCA
- Yrd. Doç. Dr. Ersen ALOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Ömer L. ANTALYALI
- Yrd. Doç. Dr. Gülfer BEKTAŞ
- Yrd. Doç. Dr. Ali CAN
- Yrd. Doç. Dr. İ. Halil CANKUL
- Yrd. Doç. Dr. Mustafa DEMİREL
- Yrd. Doç. Dr. Nevzat DEVEBAKAN
- Yrd. Doç. Dr. Oğuz IŞIK
- Yrd. Doç. Dr. Aslan KAPLAN
- Yrd. Doç. Dr. Ahmet KARAGÖZ
- Yrd. Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Yaşar ODACIOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Aygen OKSAY
- Yrd. Doç. Dr. Sinem SOMUNOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Perihan ŞENEL
- Yrd. Doç. Dr. Ece UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. İrfan USTA
- Yrd. Doç. Dr. Gökhan YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
- Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK



Murat KORKMAZ⁶⁰
Ali Serdar YÜCEL²
Hayrettin GÜMÜŞDAĞ³

ÖZET

Günümüzde sağlık hizmeti veren hastanelerin hizmet kalitesi müşteriler (hastalar) açısından oldukça önemlidir. Hizmet kalitesinin etkin kılınabilmesi için hastaların ilgi ve ihtiyaçlarının karşılanması esas alınmalıdır. “Hasta odaklı” bir yönetim anlayışı hizmet kalitesini yükseltirken hasta memnuniyetini de artıracaktır. Bu çalışma ile İstanbul’da bulunan üç kamu ve iki özel hastaneyi tercih eden hastaların, sunulan hizmetlerin kalitesine dair görüşlerinin belirlenmesi, hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve “hasta memnuniyeti” kavramına olan duyarlılığın artırılması amaçlanmıştır. Ayrıca hastaların hastanenin genel kalite düzeyine ilişkin görüşlerinin bazı özelliklere göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediği de irdelenmiştir. Araştırmaya hastaneden hizmet alan rastgele yöntemle seçilen 169 hasta katılmıştır. Katılımcıların görüşlerini belirlemek amacıyla İstanbul Özel Maltepe Hastanesinin yatan hastalara yönelik uyguladığı anket üzerinde değişiklik yapılarak uygulanan anketten elde edilen veriler SPSS paket programında analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan likert ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach’s alfa değeri 0,928 olarak elde edilmiştir. Araştırma sonunda, hekim, hemşire, hizmet ve servisler ve klinik faktörlerinin hasta memnuniyeti üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Katılımcıların, hekim ve hemşire hizmetleri, poliklinik temizliği, personel ilgisi, tedavi ve bakım hizmetlerinden de yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür. Katılımcıların çoğunluğunun hastane kalitesine ilişkin olumlu görüş belirttiği ve kadın hastalıkları ve doğum kliniğindeki hastaların memnuniyet düzeylerinin diğer bazı kliniklere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca hastaların memnuniyet düzeylerinde demografik özelliklerine göre farklılaşmalar olduğu da tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Sağlık Kurumları, Hizmet, Kalite, Algı, Kamu, Özel, Hasta

AN APPLIED ISTANBUL EXAMPLE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION GIVEN IN PUBLIC and PRIVATE MEDICAL INSTITUTIONS

ABSTRACT

The service quality of today’s hospitals is highly important for customers (patients). Meeting the needs of patients should be based on in order to make service quality effective. “Patient-oriented” management mentality increases the service quality, and it will also increase the

⁶⁰Güven Grup A.Ş. Finans Yönetmeni

²Fırat Üniversitesi Beden Eğitim Spor Yüksek Okulu

³Hitit Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu



patient satisfaction. The purpose of this study is to determine the opinions of patients regarding the service quality given in three public and two private hospitals in Istanbul, to ascertain the factors affecting the patient satisfaction and to increase the awareness for the notion of "patient satisfaction". Whether the opinions of patients about the general quality level of the hospital present significant difference according to some features was also analyzed. A total of randomly selected 169 patients receiving service from the hospital participated in the research. With the purpose of determining the opinions of participants, some changes were made on the questionnaire of Istanbul Private Maltepe Hospital for inpatients, and data obtained from the questionnaire were analyzed in SPSS package program. Following the reliability analysis which was carried out regarding the likert scale used in the research, Cronbach's alpha value was found as 0,928. It has been concluded after the study that doctor, nurse, service and clinic factors are effective on patient satisfaction. Participants were also observed to be highly satisfied from the services of doctors and nurses, clinic hygiene, personnel's care, treatment and care services. It has been determined that the majority of patients give positive opinions about the hospital's quality, and the satisfaction level of the patients in gynecology and obstetrics clinic is higher than some other clinics. Furthermore, some differences in satisfaction levels of patients were found according to their demographic features.

Key Words: Medical Institutions, Service, Quality, Perception, Public, Private, Patient

Anket formunda; hastaların hastanenin genel kalitesine ilişkin ifade edilen görüşlere ne kadar katıldıklarını belirtmeleri istenmiş ve bu görüşlere katılma dereceleri 3'lü likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Buna göre "İyi-1", "Çok iyi-2", "Mükemmel-3" guruplarında değerlendirme yapılmıştır.

GİRİŞ

Hasta tatmini günümüzde sağlık hizmetlerinin kalitesi, verimliliği ve etkililiğini değerlendirmede kullanılan önemli bir kavram olmuştur. Artık sağlık hizmeti sunucuları hastaların beklenti ve ihtiyaçları ile bu hizmet sunumundan algıladıkları tatmin sonuçlarına göre hareket etmektedir. Sağlık sektöründe de müşteri veya hasta odaklılığın artması ile birlikte hasta tatminine verilen önem ve hasta tatmini değerlendirme araştırmalarında önemli artış yaşanmıştır (Huang vd., 2004). Hasta memnuniyeti verilen sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Mpinga vd., 2011: 46).

Artık günümüzde birçok ülkede başta hastaneler olmak üzere birçok sağlık kuruluşunda hastaların algıladığı tatmin ve hastaların beklenti ve sağlık hizmeti alırken yaşadıkları tecrübeler üzerine sistematik ve düzenli araştırmalar yapılmaktadır. Yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular diğer kalite göstergeleri ile birlikte kamuoyuna duyurulmaktadır (Crow vd., 2002). Hatta uluslararası akreditasyon kuruluşları hastaneleri akredite ederken sürekli ve sistematik olarak hasta tatmini araştırmalarını yapıp yapmadıklarını incelemekte ve hasta tatmini araştırmaları yapma konusunda hastane yönetimlerine zorunlu düzenlemeler getirmektedir (Bautista, 2007: 519).

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma, hizmet sektörünün bir alt dalı olan, sağlık sektöründe faaliyet gösteren, bir kamu/özel hastanesinde, bir grup hastaya uygulanmış vaka çalışmasıdır. Bu çalışma, İstanbul ilinde bulunan 5 hastaneden yararlanan hastaların hastanelerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik olarak genel bakış açılarının yaş, gelir düzeyi ve medeni durum değişkenlerine göre karşılaştırılması, hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve "hasta memnuniyeti" kavramına ilişkin duyarlılığın artırılması üzerine tasarlanmıştır. Uygulamanın yapıldığı hastanelerin üç tanesi eğitim ve araştırma hastanesi olup, kamuya aittir. Diğer iki hastane ise tam kapasiteli 50 ile 250 yatak kapasiteli özel sağlık hizmeti sunan hastaneden oluşmaktadır.



Çalışmanın kapsamını İstanbul il merkezinde bulunan beş hastaneden yararlanan hastalar oluşturmaktadır. Çalışmanın uygulama kısmı araştırmacı tarafından hastalara yüz yüze anket yapılarak gerçekleştirilmiştir. Bu hastanelerde toplamda 250 adet anket yapılmıştır. Hastalar tesadüfi olarak seçilmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda katılımcılardan elde edilen verilerin güvenilirliğinin sağlanması amacıyla ön test uygulaması yapılmıştır. Yapılan ön test ve güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha kat sayısı olarak 0,892 değeri elde edilmiştir. Ön testte kullanılan anket sayısı 53 katılımcıya ait verilerden oluşmaktadır. Genel analize tabi tutulan anket sayısı ise 169 adettir. Diğer elde edilen anketler ise uygulamaya uygun bulunmadığından analiz dışında bırakılmıştır.

Analiz sonuçları SPSS 17.0 istatistik paket programı kullanılarak elde edilip yorumlanmıştır. Ölçeğin güvenilirlik testleri Cronbach Alpha (İç Güvenilirlik) katsayısı hesaplanmış ve sonuç 0.928 olarak bulunmuştur. Bu oran sosyal bilimlerde kabul edilen 0.70 oranında oldukça yüksek bir orandır. Buna göre araştırmada kullanılan ölçeğin iç tutarlılık oranı istatistiksel olarak kabul gören bir düzeydedir.

Anketin birinci bölümü hastaların bazı demografik özellikleri ilişkin sorulardan, ikinci bölümü ise hastaların hastanenin genel bakım hizmetleri (poliklinik hizmetleri), fiziksel ortam, doktor ve hemşirelerin genel tutum ve davranışlarına ilişkin algı ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır.

SAĞLIK HİZMETLERİ ve KALİTE

Sağlık Hizmetleri Tanımı

Ülkelerin sosyoekonomik açıdan kalkınmışlık düzeylerinin en önemli göstergelerinden birisi de sağlık hizmetleridir. Toplumlarda refah düzeyleri yükseldikçe, sağlığa verilen önem de artmakta, kişiler daha fazla harcama yapmakta, ülkeler sağlık giderleri için bütçelerinden daha fazla kaynak ayırmaktadırlar. Hizmet pazarlaması içerisinde yer alan sağlık hizmetleri, genel olarak sağlığın korunması ve hastalıkların tedavisi için yapılan çalışmalar olarak tanımlanabilir. (Kavuncubası, 2000: 24).

Sağlık hizmetlerinde Kalite

Kalite kavramı bu gün yaşantımızın bütün alanlarında ön plana çıkmış olup, her yerde ve her konuda önü alınamaz bir talep haline gelmiştir (Çoban ve Kaşıkçı, 2008:165). Kişilerin artan sağlık hizmeti gereksinimleri kalite artışını da gündeme getirmiştir. Çünkü, hizmet alanların beklentilerine göre, yeniden bir yapılanma anlayışı içine girilmesi hizmet kalitesinde görece bir artış sağlamaktadır (Demir, 2007: 421-422).

Kalite; hem üretim hem de hizmet kuruluşlarının, uzun dönemli karlılığı, rekabet edebilirliği ve maliyetlerinin düşürülmesi konularında belirleyici bir unsurdur. Kuruluşların sahip oldukları pazar payı değişimi ve yatırımlarının getirisi üzerinde olumlu etkisi söz konusudur



(Senthilkumar ve Arulraj, 2011:61; Nekoei-Moghadam ve Amiresmaili, 2011:57; Ganguli ve Roy, 2010:406; Grzinic, 2007:83; Eraqi, 2006:469; Zineldin, 2006:66).

Hasta bakım hizmetlerinin kalitesi, hastanın verilen sağlık hizmetlerinden memnuniyet duyması anlamına gelmektedir (Bashir vd., 2011: 1151). Sağlık hizmetleri, sağlık sektöründe yer alan kişiler tarafından uluslar arası boyutta incelenen bir konudur. Sağlık hizmetleri, diğer hizmet sektörlerinden farklıdır (Gaur vd., 2011:67; Turner ve Pol, 1995:45). Sağlıkta hizmet kalitesi, bireylerin arzuladıkları sağlık sonuçlarının etkili, verimli ve satın alınabilir şekilde sunulma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Tafreshi vd., 2007:320).

Sağlık hizmetlerinde her hizmette olduğu gibi hizmeti alan kişinin beklentisi hizmetin kalitesi hakkında belirleyicidir. Müşteri hizmetten beklediğini alıyor ise hizmet kalitelidir. Bu nedenle sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmede "hastaların beklentisi" kriter belirleyicidir (Güllülü vd., 2008:8).

Kaliteli sağlık hizmeti; kaynakların verimli bir şekilde dağılması ve kullanılması, hizmetin etkili bir biçimde verilmesi, gerek kaynak dağılımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyete özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması şeklinde tanımlanmaktadır (Yağcı vd., 2006: 218-238). Hasta memnuniyeti ile sağlık sisteminde kalitenin sürdürülebilirliği arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Önsüz vd., 2008: 40).

Dünyadaki rekabet ortamının artması ve teknolojinin hızlı büyümesi, şüphesiz en çok sağlık sektörünü etkilemektedir. Tıbbi donanımda ileri teknoloji kullanılması, sağlık hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri artırmaktadır. Bunun yanında günümüzde her alanda görülen hızlı değişim, sağlık kurumlarını da etkilemektedir. Kurumların ayakta kalabilmeleri ve rekabet avantajı yakalamalarında en önemli unsur üretilen hizmetin kalitesidir. Türkiye’de sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların sayısı giderek artmakta, bu kuruluşlar tarafından çeşitli kalite standartlarını uygulamak için çalışmalar yapılmaktadır (Çelikkalp vd., 2011: 3; Savaş ve bahar., 2011: 8).

Sağlık hizmetleri ve hasta memnuniyeti

Günümüz sağlık hizmetleri profesyonel yöneticilerin daha fazla hastaya hizmet sunma, hastaların memnuniyetini sağlama ve hastanın tekrar aynı hastaneyi tercih etmesini sağlama konusundaki bakış açılarıyla şekillenmektedir (Erdem vd., 2008: 96). Gelişen teknoloji ile iletişim ve bilişim imkânları sayesinde hastalar aldıkları sağlık hizmetlerini daha detaylı değerlendirebilmekte, kalitesini sorgulayabilmekte ve sağlık hizmeti sunan kuruluşları özellikle de hastaneleri hizmetlerinin kalitesi açısından karşılaştırabilmektedir (Narlı, 2009: 32.)

Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son yıllarda özellikle gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (Kılınç, 2009: 239).Sağlık sektöründe hizmet sunan kuruluşlar çok çeşitli olup, bunlardan hastaneler sağlık sisteminin temelini oluşturmaktadır.(Narlı, 2009: 1)

Hastanelerde sağlık hizmetleri sunan, başta hastaların tedavileri için gerekli tektik ve tedavileri gerçekleştiren başka bir ifadeyle müşterilerine fayda sağlayan hizmet kurumları olduğu için bu kurumlarda da asıl olan hasta tatmini ve memnuniyetidir. Sağlık kuruluşlarının bunu sağlayabilmeleri içinde hastalara sundukları sağlık hizmetlerinin kaliteli olması gerekmektedir (Kamçı, 2003’den aktaran Gülmez, 2005:148).

Hastaneler diğer bütün işletmeler gibi sadece müşterilerinin tatmini vebağlılığını temin ettikleri sürece gelişirler (Tengilimoğlu vd., 2009:399) . Herhangi bir hastanenin başarı ya da başarısızlığı büyük ölçüde hastaların kendilerine sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyete bağlıdır. Son zamanlarda hastalar sadece hastane ortamına değil aynı zamanda sunulan hizmetlere



de önem vermektedirler. Bu yüzden hasta memnuniyetini anlamak çok daha önemli olmaktadır. (Mohan ve kumar, 2011: 15).

Sağlık bakımı sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan hasta memnuniyeti şöyle tanımlanabilir. Hasta memnuniyeti “hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüttür” (Demir, 2007: 421). Hasta memnuniyeti sağlık tesislerinde (hastaneler) sunulan hizmetlerin başarısını ölçen bir unsurdur (Agrawal, 2006’dan aktaran Sodani ve Sharma, 2011: 404).

Müşteri memnuniyetini ölçmenin en güçlü ve basit yolu, verilen sağlık hizmetinin müşterilerin beklentileriyle ne derece tutarlılık gösterdiğine bakmaktır. Algılanan hizmet beklenen hizmetten daha yüksekse müşteri memnuniyeti de yüksektir. Eğer tersi söz konusu ise memnuniyet daha düşüktür. Bu durumda beklentiler azaltılarak veya algılar yükseltilerek memnuniyet düzeyi artırılabilir (Tengilimoğlu, 2011:325).

Müşteri memnuniyeti tanımlanabilmeli, ölçülebilmeli ve izlenebilir olmalıdır. Müşteri memnuniyetini iki faktör belirlemektedir. Birincisi müşterinin beklentileri, ikincisi, müşterilerin aldıkları hizmete ilişkin algılamalarıdır. Müşterilerin algılamaları, kendi özelliklerine ve sağlık kurumlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine bağlıdır (Tengilimoğlu, 2011:326).

Hasta memnuniyet araştırmaları sağlık sisteminin yönetilmesi ve tasarlanması için vazgeçilmez bir kalite değerlemesidir. Bu tür araştırmalar, hasta memnuniyetine etki eden faktörlerin geliştirilmesine veya yeniden planlanmasına yardımcı olmaktadır (Mandharia vd., 2004’dan aktaran Emhan vd., 2010: 242).

Bazı araştırmacılara göre memnuniyeti oluşturan faktörler, farklı koşullarda değişebilir veya bir faktörün etki düzeyi değişebilir (Andaleeb ve conway, 2006: 3-11).Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler hastaya ilişkin özellikler, hizmet verenlere ilişkin özellikler ve kurumsal özellikler olmak üzere üçe ayrılabilir (Özer ve Çakıl, 2007: 142).

Hasta Tatminini Etkileyen Faktörler

Hastaları tatmin etmek, onların istek ve beklentilerini karşılamak için yöneticinin, hasta tatmini etkileyen faktörleri belirlemesi gereklidir. Böylece yöneticiler, hasta tatminini yükseltmek için neler yapılması gerektiğini kararlaştırabilir (Gök, 2010: 31).

Görüldüğü gibi hasta memnuniyetine etki eden çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bunlar hastanın içinde bulunduğu durumu göstermesi açısından önem arz etmektedir. Kişinin fiziksel, psikolojik ve hizmetlere ilişkin deneyimi memnuniyet düzeyini etkilemektedir. Sosyo-psikolojik ve kültürel faktörlerin önemi büyük olmaktadır (Demir, 2007: 422).

Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini, hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara,hastaların katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetten beklediği performansa, hizmetinsunuluşunun sosyo-kültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur. Hasta tatminini etkileyen üç temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler hastaya, personele, fiziksel ve çevreselözelliklere bağlıdır. Hastanın yaşı, eğitimi, mesleği, geliri, cinsiyeti, dili, dini, ırkı ve ailedüzeni gibi sosyo-demografik özellikleri hastaların hizmetlerden duyacağı tatmin derecesindeayrı ve farklı roller oynamaktadır. Kişiden kişiye farklılıklar gösteren bu kriterler sağlikhizmetlerinden duyulan tatmin derecesi ile yakından ilgilidir (Andaleeb vd., 2007 ve Draper vd.,2000’den aktaran Top vd., 2010: 5).

BULGULAR

Demografik Bulgular



Araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine ilişkin veriler sunulmaktadır. Araştırmaya katılanların %49,1'i erkek, %50,9'u kadındır. Katılımcılar yaş gruplarına %14,8'i 18-25 yaş, %18,3'ü 25-30 yaş, %26,6'sı 30-35 yaş, %18,3'ü 35-40 yaş, %13'ü 40-45 yaş, %2,4'ü 45-50 yaş ve %6,5'i 50-60 yaş grubundadır. Medeni durumlarına göre araştırmaya katılanların %40,8'i evli, %45'i bekâr, %5,9'u dul ve %8,3'ü boşanmıştır. Eğitim durumuna göre katılımcıların %14,2'si okuryazar, %33,7'si ilköğretim mezunu, %30,8'i lise mezunu, %10,1'i yüksekokul mezunu, %10,7'si üniversite mezunu ve %0,6'sı yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılan bireyler sosyal güvencelerine göre %61,5'i emekli sandığına, %37,3'ü SSK'ya ve %1,2'si BAĞ-KUR' a kayıtlıdır. Mesleki durumlarına göre katılımcıların %18,3'ü emekli, %32,5'i çalışmıyor, %30,8'i işçi, %4,7'si memur ve %13,6'sı öğrencidir. Gelir dağılımına göre araştırmaya katılan bireylerin %5,3'ü 501-1001 TL arası, %40,2'si 1001-1501 TL arası, %46,7'si 1501-2001 TL arası, %6,5'i 2001-2501 TL arası, %0,6'sı 2501-3501 TL arası ve %0,6'sı 3501-5001 TL arası aylık gelire sahiptir. Katılımcıların %78,7'si büyük şehirde, %17,2'si küçük şehirde, %3,6'sı ilçede ve %0,6'sı kasabada yaşamaktadır.

UYGULAMA

Tablo 1: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasındaki ilişki

		Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz			Toplam
		Mükemmel	Çok iyi	İyi	
Yaş	18-25	17 68,00%	7 28,00%	1 4,00%	25 100,00%
	25-30 %	25 80,60%	6 19,40%	0 0,00%	31 100,00%
	30-35 %	32 71,10%	13 28,90%	0 0,00%	45 100,00%
	35-40 %	27 87,10%	4 12,90%	0 0,00%	31 100,00%
	40-45 %	17 77,30%	5 22,70%	0 0,00%	22 100,00%
	45-50 %	4 100,00%	0 0,00%	0 0,00%	4 100,00%
	50-	9	0	2	11



	60	%	81,80%	0,00%	18,20%	100,00%
Toplam			131	35	3	169 -
		%	77,50%	20,70%	1,80%	100,00%

Tablo 2: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasındaki ilişkiye ait Pearson-Ki Kare Tablosu

	Test İstatistiği	df	Anlamlılık
Pearson Ki-Kare	27,146 ^a	12	0,007
Olabilirlik	21,345	12	0,046

Yukarıdaki tablolara göre hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasında bir ilişkinin var olup olmadığı sınanmıştır. Pearson ki-kare testi sonucunda anlamlılık değeri $0,007 < 0,05$ olduğu için % 5 hata payı ile hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Çapraz tablo sonuçlarına bakıldığında tüm yaş gruplarının %77,50'si hastanenin genel kalitesinin mükemmel, %20,70'i çok iyi, %1,80'i iyi olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak yaş gruplarına göre hastanenin genel olarak son derece kaliteli bulunduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasındaki ilişki

		Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz			Toplam
		Mükemmel	Çok iyi	İyi	
Medeni Durum	Evli	58	10	1	69
	%	84,10%	14,50%	1,40%	100,00%
	Bekâr	51	24	1	76
	%	67,10%	31,60%	1,30%	100,00%
	Dul	9	0	1	10



	%	90,00%	0,00%	10,00%	100,00%
	Boşanmış	13	1	0	14
	%	92,90%	7,10%	0,00%	100,00%
Toplam		131	35	3	169
	%	77,50%	20,70%	1,80%	100,00%

Tablo 4: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasındaki ilişkiye ait Pearson Ki-Kare Tablosu

	Test İstatistiği	df	Anlamlılık
Pearson Ki-Kare	15,199 ^a	6	0,019
Olabilirlik	15,509	6	0,017

Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasında ilişkiye ait Pearson ki-kare testi sonucunda anlamlılık değeri $0,019 < 0,05$ olduğu için % 5 hata payı ile hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Çapraz tablo sonuçlarına bakıldığında medeni durumlarına göre tüm katılımcıların %77,50'si hastanenin genel kalitesinin mükemmel, %20,70'i çok iyi, %1,80'i iyi olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca bekar katılımcıların aynı medeni durumdaki diğer katılımcılara oranla hastaneyi daha az kaliteli buldukları görülmektedir. Boşanmış katılımcılar aynı medeni durumdaki diğer katılımcılara oranla hastaneyi genel olarak çok daha yüksek oranda kaliteli bulmaktadırlar. Sonuç olarak, katılımcıların medeni durumlarına göre hastanenin genel olarak son derece kaliteli bulunduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 5: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile gelir dağılımı arasındaki ilişki

	Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz	Toplam
--	--	--------

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ
 27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
BİLDİRİ KİTABI



		Mükemmel	Çok iyi	İyi	
Gelir	501-1001	4	4	1	9
	%	44,40%	44,40%	11,10%	100,00%
	1001-1501	49	17	2	68
	%	72,10%	25,00%	2,90%	100,00%
	1501-2001	71	8	0	79
	%	89,90%	10,10%	0,00%	100,00%
	2001-2501	7	4	0	11
	%	63,60%	36,40%	0,00%	100,00%
	2501-3501	0	1	0	1
	%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	3501-5001	0	1	0	1
	%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	Toplam	131	35	3	169
	%	77,50%	20,70%	1,80%	100,00%



Tablo 6: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile gelir dağılımı arasındaki ilişkiye ait Pearson Ki-Kare Tablosu

	Test İstatistiği	df	Anlamlılık
Pearson Ki-Kare	26,182 ^a	10	0,004
Olabilirlik	24,194	10	0,007

Gerçekleştirilen Pearson Ki-kare testi sonucunda anlamlılık değeri $0,004 < 0,05$ olarak hesaplanmıştır. Buna göre hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile katılımcıların gelir dağılımı arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu söyleyebiliriz. Katılımcıların toplamda gelir gruplarına göre %77,50'si hastanenin genel kalitesinin mükemmel, %20,70'i çok iyi, %1,80'i iyi olduğunu belirtmişlerdir. Gelir dağılımına göre aynı gelir dağılımına sahip katılımcılardan 1501-2001 TL arası gelire sahip olanlar hastanenin genel kalitesinin diğerlerine göre daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. 501-1001 TL arası gelir sahip olanlar diğer gelir grupları ile kıyasladığımızda hastanenin genel kalitesinin daha düşük düzeyde olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak gelir dağılımına göre katılımcıların büyük çoğunluğu hastanenin genel kalitesinin yüksek olduğu sonucuna varmaktadırlar.

Tablo 7: Hastaların “Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?” sorusuna ilişkin görüşlerinin yüzdelik dağılımı

Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?	Sayı	Oran (%)
Evet	86	50,9
Kısmen	82	48,5
Hayır	1	0,6

Araştırmaya katılan bireylere sorulan “Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?” sorusuna katılımcıların %50,9'u evet, %48,5'i kısmen, %0,6'sı hayır yanıtını vermiştir. Buna göre katılımcıların personelin göstermiş olduğu ilgi ve nezaket açısından büyük ölçüde memnun veya kısmen memnun kaldıkları söylenebilir.



Tablo 8: Hastaların “Polikliniklerin temizliği nasıldı?” sorusuna ilişkin görüşlerinin yüzdelik dağılımı

Polikliniklerin temizliği nasıldı?	Sayı	Oran (%)
Çok temiz	37	21,9
Temiz	101	59,8
Fena değil	30	17,8
Kirli	1	0,6

Araştırmaya katılan bireylere polikliniklerin temizliği nasıldı sorusu sorulduğunda, katılımcıların %21,9’u çok temiz, %59’8’ i temiz, %17,8’i fena değil ve %0,6’sı kirli yanıtı vermiştir. Katılımcıların %81,7’si polikliniklerin çok temiz ve temiz olduğunu belirtmiş, %0,6 gibi çok düşük bir kısmı da polikliniklerin kirli olduğunu ifade etmişlerdir. Genel olarak katılımcıların büyük çoğunluğunun poliklinikleri temiz bulduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 9: Hastaların “Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna ilişkin görüşlerinin yüzdelik dağılımı

Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?	Sayı	Oran (%)
Mükemmel	147	87
Çok iyi	22	13

Araştırmaya katılan bireylere sorulan “Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna katılımcıların %87’si mükemmel, %13’ü çok iyi yanıtı vermiştir. Katılımcıların genel olarak aldığı tedavi ve bakımı son derece iyi buldukları tespit edilmiştir.

Tablo 10: Hasta memnuniyetine etki eden faktörlere ilişkin dağılım

	Hasta memnuniyeti
--	-------------------



	Korelasyon	.120
Bilgilendirme	p	.122
	N	168
	Korelasyon	.445**
Hemşire	p	.000
	N	168
	Korelasyon	.383**
Hizmet & Servisler	p	.000
	N	168
	Korelasyon	.495**
Hekim	p	.000
	N	168
	Korelasyon	.268**
Klinik	p	.000
	N	168

Hasta memnuniyetine etki eden etmenler incelendiğinde hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyinin hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bilgilendirme konusunun ise hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. ($p > 0,05$)

Hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyi arttıkça hasta memnuniyeti de artmaktadır.

Tablo 11: Doktor ve hemşirelerin hizmet konusundaki tutum ve davranışlarına ilişkin görüşlerin dağılımı

	N	Minimum	Maksimum	Ort.	SS.
Hemşire	168	0.00	10.00	7.5833	2.09195
Hekim	168	6.00	16.00	11.6905	3.15271



Doktor ve hemşire uygulamalarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hemşire hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi ortalamasının 10 puan üzerinden 7.58, hekim hizmetlerine ilişkin memnuniyet ortalamasının ise 16 puan üzerinden 11.69 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar eşliğinde hastaların genel olarak hemşire ve hekim hizmetlerinden memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12: Farklı kliniklerde yatan hastaların memnuniyet düzeyi bakımından karşılaştırması

	N	Ort	SS.	F	p	Fark (Tukey)
İç Hastalıkları	9	2.2222	.97183			
Kardiyoloji	8	2.3750	.51755			
Kalp ve Damar Cerrahisi	7	2.0000	.57735			
Nöroloji	8	2.5000	.53452			
Psikiyatri	14	2.5000	.51887			
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	7	2.5714	.53452			
Dermatoloji	9	2.6667	.50000			
Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon	9	2.0000	.00000			
Genel Cerrahi	6	3.0000	.63246	2.217	.004	18-1,3,8,12,16
Çocuk Cerrahisi	12	2.6667	.65134			
Göğüs Hastalıkları	11	2.8182	.87386			
Beyin ve Sinir Cerrahisi	11	2.2727	.64667			
Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi	7	2.4286	.53452			
Ortopedi ve Travmatoloji	8	2.3750	.74402			
Üroloji	9	2.3333	.70711			
Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları	13	2.0000	.70711			
Göz Hastalıkları	4	2.5000	1.00000			



Kadın Hastalıkları ve Doğum	6	3.5000	.54772			
Aile Hekimliği	4	2.5000	.57735			
Genel Tababet	2	2.5000	.70711			
Diş Polikliniği	2	3.0000	.00000			
Toplam	166	2.4639	.69318			

Yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda farklı kliniklerde yatan hastalar arasında memnuniyet düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. ($p < 0,05$)

Söz konusu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmış ve Kadın Hastalıkları ve Doğum kliniğinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin;

- İç Hastalıkları
- Kalp ve Damar Cerrahisi
- Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon
- Beyin ve Sinir Cerrahisi
- Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları

Kliniklerinde yatan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

SONUÇ

Sağlık hizmetlerinin sunumunda odak nokta olan ve hizmet kalitesinin bir belirleyici unsuru olarak kabul edilen hasta memnuniyetinin ölçülmesi hızla gelişen ve değişen sağlık sektöründe önemli ve gereklidir. "Hasta memnuniyeti" odaklı bir yönetim anlayışı ve hizmet sunumu, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırması, sağlık hizmetlerinin verimliliğinin ve etkinliğinin sağlanması bakımından oldukça önemlidir.

Hastane memnuniyetinin ölçülmesine yönelik gerçekleştirilen araştırmaya toplam 169 kişi katılmıştır. Araştırmanın başlangıç aşamasında katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, sosyal güvence, meslek ve gelir bilgileri açıklanmıştır. Uygulama aşamasında hastane genel kalitesi ile yaş, medeni durum ve gelir dağılımı arasındaki ilişkiler Pearson Ki-Kare testi kullanılarak sınanmıştır. Hastanenin genel kalitesine ilişkin düşünce ile yaş, medeni durum ve gelir dağılımı arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir. Çapraz tablolar aracılığı ile hastanenin genel kalitesi ile yaş, medeni durum ve gelir dağılımı arasındaki ilişkilere ait çıkarsamalarda bulunulmuştur. Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara göre her üç değişken için de hastane genel kalitesinin yüksek düzeyde olduğu sonucuna varılmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylere kendileri ile ilgilenen personelin nezaketi ve ilgisi, polikliniklerin temizliği ve genel olarak aldığı tedavi ve bakımı nasıl değerlendirdiği hakkında üç farklı soru sorulmuştur. Verilen yanıtlara göre katılımcıların büyük çoğunluğu ilgilenen personelin nezaketi ve ilgisinden memnun kalmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu polikliniklerin temiz ve çok temiz olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların tamamı genel olarak aldığı tedavi ve bakımdan



son derece memnun kalmış, hiçbir katılımcı bu soruya ilişkin olumsuz bir yanıt vermemiştir. Verilen yanıtların tamamı mükemmel ve çok iyi şeklinde olduğu için, araştırmaya katılan bireylerin genel olarak aldığı tedavi ve bakımdan son derece memnun kaldıkları sonucuna varılmıştır.

Son bölümde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler araştırılmış ve hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyinin hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bilgilendirme konusunun ise hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyi arttıkça hasta memnuniyeti de artmaktadır sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun yanında doktor ve hemşire uygulamalarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hastaların genel olarak hemşire ve hekim hizmetlerinden memnun oldukları söylenebilir. Kliniklere göre hasta memnuniyetinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde ise Kadın Hastalıkları ve Doğum kliniğinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin ; İç Hastalıkları, Kalp ve Damar Cerrahisi, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Kulak-Burun-Böğaz Hastalıkları kliniklerinde yatan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

KAYNAKLAR

- Agrawal D. (2006). Health Sector Reforms: Relevance in India. *Indian Journal of Community Medicine* v. 31:220-2
- Andaleeb S.S, Conway C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, v.20:s.3-11.
- Andaleeb, SS; Siddiqui, N; Khandakar, S. (2007) Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22 (2): 263-273.
- Bashir, T, Shahzad, A, Khilji B.A. and Bashir, R. (2011). Study of Patients Satisfaction and Hospital Care in Pakistan: Case Study of Madina Teaching Hospital University Faisalabad. *World Applied Sciences Journal* 12 (8): 1151-1155.
- Bautista, D; Glen, Et; Shetty, NK. (2007) Factors associated with satisfaction with care among patients with epilepsy. *Epilepsy and Behavior*, 11 (4): 518-524.
- Crow, R; Gage, H; Hampson, S; Hart, J; Kimber, A; Storey, L; Thomas, H. (2002) The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*, 6 (32): 121-244.
- Çelikkalp Ü, Temel M, Varol Saraçoğlu G, Demir M. (2011). Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* s.6(17):1-14.
- Çoban, G.İ., Kaşıkçı, M., (2008). "Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları"İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi 63(16), ss. 163-171
- Demir, B. (2007). Kamu Sağlık Sektöründe Kurumsal Performans Uygulaması ve Vatandaş Memnuniyeti: Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Örneği. (Editörler: Hamza Ateş, Harun Kırılmaz ve Sabahattin Aydın). Sağlık Sektöründe Performans Yönetimi Türkiye Örneği. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti, 411-434.
- Draper, M; Cohen, P; Buchan, H. (2001) Seeking consumer views: What use are results of hospital patient satisfaction surveys?. *International Journal for Quality in Health Care*, 13 (6): 463-468.



Emhan, A, Bez, Y, Dülek, Ö. (2010). Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri, Dicle Tıp Derg / Dicle Med J Cilt / Vol 37, No 3, 241-247

Eraqi, I.E., (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt, Benchmarking: An International Journal, 13 (4), ss.469-492.

Erdem, R, Rahman, S, Avcı, L, Demirel, B, Köseoğlu, S, Fırat, G, Kesici, T, Kırmızıgül, Ş, Üzel, S, Kubat, C (2008). Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (31), 95-110.

Ganguli, S., Roy, S.K., (2010). Service quality dimensions of hybrid services, Managing Service Quality, 20 (5), ss.404-424.

Gaur, S.S., Xu, Y., Quazi, A., Nandi, S., (2011). Relational impact of service providers' interaction behavior in healthcare, Managing Service Quality, 21 (1), ss.67-87.

Gök, S. (2010). Kamu ve özel hastanelerde hasta Memnuniyeti: kahramanmaraş'ta bir alan Çalışması, Kahramanmaraş sütçü imam üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü, yüksek lisans tezi, s.31.

Grzinic, J., (2007). Concepts of Service Quality Measurement in Hotel Industry, Ekon. Misao Praksa Dbk. God XVI, 1, ss.81-98.

Güllülü, U., Erciş, A., Ünal, S., Yapraklı, Ş., (2008) . Sağlık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti, Detay yayıncılık, Ankara.

Gülmez, M., (2005). "Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama" C.U. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2), ss. 147-169.

Huang, J; Lai, C; tsai, W; Weng, R; Hu, W; Yang, D. (2004) Determining factors of patient satisfaction for frequent users of emergency services in a medical center. Journal of Chinical Medical Association, 67 (3): 403-410.

Kamçı, S. B, (2003). Hastanelerde Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi Örneği, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

Kavuncubaşı, Ş. (2000). "Hastane Ve Sağlık Kurumları Yonetimi" Ankara: Siyasal Kitapevi, 2000:24

Kılınç, C.Ç., (2009). "Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların Tatmin Oma Düzeyleri" TAF Preventive Medicine Bulletin, 8 (3), ss. 239- 244.

Mandharia A.S, Hassanb A.A, Haranb D. (2004). Association between perceived health status and satisfaction with quality of care: Evidence from users of primary health care in. Oman Family Practice, v;21:519-527.

Mohan, D.R and Kumar, K.S. (2011). A Study on the Satisfaction of Patients with reference to Hospital Services, International Journal of Business Economics and Management Research, Vol.1 Issue 3, 15-25.

Mpinga EK, Chastonay P.(2011). Satisfaction of patients: A right to health indicator? Health Policy, 100(2-3):1,p.44-50.

Narlı, Y. (2009). Sağlık sektöründe hasta memnuniyetini Arttırıcı süreç iyileştirme çalışmaları Üzerine örnek bir uygulama: dışkapı Yıldırım beyazıt eğitim ve araştırma Hastanesi örneği, yüksek lisans tezi, Selçuk üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü, Konya, s.32.

Nekoei-Moghadam, M., Amiresmaili, M., (2011). Hospital services quality assessment, International Journal of Health Care Quality Assurance, 24 (1), ss.57-66.



Önsüz FM, Topuzoğlu A, Cöbek UC, ve ark. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. Marmara Medical Journal 2008;21(1):33-49.

Özer A, Çakıl E. (2007). Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi v.5:140-143.

Savaş E ve Bahar A. (2011). Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. Gaziantep Tıp Dergisi v.17(1):24-8.

Senthilkumar, N., Arulraj, A., (2011). SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India, Journal of Modelling in Management, 6 (1), ss.60-78.

Sodani, P.R. Sharma, K. (2011), Assessing patient satisfaction for Investigative services at public hospitals to Improve quality of services, National Journal of Community Medicine Vol 2 Issue 3.pp.404.

Tafreshi, M.Z., Pazargadi, M., Saeedi, Z.A., (2007). Nurses' perspectives on quality of nursing care: a qualitative study in Iran, International Journal of Health Care Quality Assurance, 20 (4), ss.320-328.

Tengilimlioğlu, D., Işık, O, Akbolat, M. (2009). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 496 s.

Tengilimoğlu D. (2011), Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Ankara: Siyasal Kitabevi.

Top, M, Tarcan, M, Güler, H ve Tekingündüz, S. (2010). Hastane sektöründe yatan hastaların hasta tatmini ve hastane kalitesi algılamalarının değerlendirilmesi: İzmir ili sağlık bakanlığı hastaneleri örneği, akademik bakış dergisi, sayı 22. s.5.

Turner, P.D., Pol, L.G., (1995). Beyond Patient Satisfaction, Journal of Health Care Marketing, 15 (3), ss.45-53, Fall.

Yağcı İM ve Duman T. (2006). Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi v.7(2):218-238.

Zineldin, M., (2006). The quality of health care and patient satisfaction, International Journal of Health Care Quality Assurance, 19 (1), ss.60-92.

YOKSULLUK VE SAĞLIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ



Önsüz FM, Topuzoğlu A, Cöbek UC, ve ark. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. Marmara Medical Journal 2008;21(1):33-49.

Özer A, Çakıl E. (2007). Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi v.5:140-143.

Savaş E ve Bahar A. (2011). Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. Gaziantep Tıp Dergisi v.17(1):24-8.

Senthilkumar, N., Arulraj, A., (2011). SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India, Journal of Modelling in Management, 6 (1), ss.60-78.

Sodani, P.R. Sharma, K. (2011), Assessing patient satisfaction for Investigative services at public hospitals to Improve quality of services, National Journal of Community Medicine Vol 2 Issue 3.pp.404.

Tafreshi, M.Z., Pazargadi, M., Saeedi, Z.A., (2007). Nurses' perspectives on quality of nursing care: a qualitative study in Iran, International Journal of Health Care Quality Assurance, 20 (4), ss.320-328.

Tengilimlioğlu, D., Işık, O, Akbolat, M. (2009). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 496 s.

Tengilimoğlu D. (2011), Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Ankara: Siyasal Kitabevi.

Top, M, Tarcın, M, Güler, H ve Tekingündüz, S. (2010). Hastane sektöründe yatan hastaların hasta tatmini ve hastane kalitesi algılamalarının değerlendirilmesi: İzmir ili sağlık bakanlığı hastaneleri örneği, akademik bakış dergisi, sayı 22. s.5.

Turner, P.D., Pol, L.G., (1995). Beyond Patient Satisfaction, Journal of Health Care Marketing, 15 (3), ss.45-53, Fall.

Yağcı İM ve Duman T. (2006). Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi v.7(2):218-238.

Zineldin, M., (2006). The quality of health care and patient satisfaction, International Journal of Health Care Quality Assurance, 19 (1), ss.60-92.

YOKSULLUK VE SAĞLIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ



Emhan, A. Bez, Y. Dülek, Ö. (2010). Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri, Dicle Tıp Derg / Dicle Med J Cilt / Vol 37, No 3, 241-247

Eraqi, I.E., (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt, Benchmarking: An International Journal, 13 (4), ss.469-492.

Erdem, R, Rahman, S, Avcı, L, Demirel, B, Köseoğlu, S, Fırat, G, Kesici, T, Kırmızıgül, Ş, Üzel, S, Kubat, C (2008). Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (31), 95-110.

Ganguli, S., Roy, S.K., (2010). Service quality dimensions of hybrid services, Managing Service Quality, 20 (5), ss.404-424.

Gaur, S.S., Xu, Y., Quazi, A., Nandi, S., (2011). Relational impact of service providers' interaction behavior in healthcare, Managing Service Quality, 21 (1), ss.67-87.

Gök, S. (2010). Kamu ve özel hastanelerde hasta Memnuniyeti: kahramanmaraş'ta bir alan Çalışması, Kahramanmaraş sütün imam üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü, yüksek lisans tezi, s.31.

Grzinic, J., (2007). Concepts of Service Quality Measurement in Hotel Industry, Ekon. Misao Praksa Dbk. God XVI, 1, ss.81-98.

Güllülü, U., Erciş, A., Ünal, S., Yapraklı, Ş., (2008) . Sağlık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti, Detay yayıncılık, Ankara.

Gülmez, M., (2005). "Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama" C.U. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2), ss. 147-169.

Huang, J; Lai, C; tsai, W; Weng, R; Hu, W; Yang, D. (2004) Determining factors of patient satisfaction for frequent users of emergency services in a medical center. Journal of Chinal Medical Association, 67 (3): 403-410.

Kamçı, S. B, (2003). Hastanelerde Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi Örneği, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

Kavuncubaşı, Ş. (2000). "Hastane Ve Sağlık Kurumları Yonetimi" Ankara: Siyasal Kitapevi, 2000:24

Kılınç, C.Ç., (2009). "Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların Tatmin Oma Düzeyleri" TAF Preventive Medicine Bulletin, 8 (3), ss. 239- 244.

Mandharia A.S, Hassanb A.A, Haranb D. (2004). Association between perceived health status and satisfaction with quality of care: Evidence from users of primary health care in. Oman Family Practice, v;21:519-527.

Mohan, D.R and Kumar, K.S. (2011). A Study on the Satisfaction of Patients with reference to Hospital Services, International Journal of Business Economics and Management Research, Vol.1 Issue 3, 15-25.

Mpinga EK, Chastonay P.(2011). Satisfaction of patients: A right to health indicator? Health Policy, 100(2-3):1,p.44-50.

Narlı, Y. (2009). Sağlık sektöründe hasta memnuniyetini Arttırıcı süreç iyileştirme çalışmaları Üzerine örnek bir uygulama: dışkapı Yıldırım beyazıt eğitim ve araştırma Hastanesi örneği, yüksek lisans tezi, Selçuk üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü, Konya, s.32.

Nekoei-Moghadam, M., Amiresmaili, M., (2011). Hospital services quality assessment, International Journal of Health Care Quality Assurance, 24 (1), ss.57-66.



son derece memnun kalmış, hiçbir katılımcı bu soruya ilişkin olumsuz bir yanıt vermemiştir. Verilen yanıtların tamamı mükemmel ve çok iyi şeklinde olduğu için, araştırmaya katılan bireylerin genel olarak aldığı tedavi ve bakımdan son derece memnun kaldıkları sonucuna varılmıştır.

Son bölümde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler araştırılmış ve hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyinin hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bilgilendirme konusunun ise hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyi arttıkça hasta memnuniyeti de artmaktadır sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun yanında doktor ve hemşire uygulamalarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hastaların genel olarak hemşire ve hekim hizmetlerinden memnun oldukları söylenebilir. Kliniklere göre hasta memnuniyetinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde ise Kadın Hastalıkları ve Doğum kliniğinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin ; İç Hastalıkları, Kalp ve Damar Cerrahisi, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları kliniklerinde yatan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

KAYNAKLAR

Agrawal D. (2006). Health Sector Reforms: Relevance in India. *Indian Journal of Community Medicine* v. 31:220-2

Andaleeb S.S, Conway C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, v.20:s.3-11.

Andaleeb, SS; Siddiqui, N; Khandakar, S. (2007) Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22 (2): 263-273.

Bashir, T, Shahzad, A, Khilji B.A. and Bashir, R. (2011). Study of Patients Satisfaction and Hospital Care in Pakistan: Case Study of Madina Teaching Hospital University Faisalabad. *World Applied Sciences Journal* 12 (8): 1151-1155.

Bautista, D; Glen, Et; Shetty, NK. (2007) Factors associated with satisfaction with care among patients with epilepsy. *Epilepsy and Behavior*, 11 (4): 518-524.

Crow, R; Gage, H; Hampson, S; Hart, J; Kimber, A; Storey, L; Thomas, H. (2002) The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*, 6 (32): 121-244.

Çelikkalp Ü, Temel M, Varol Saraçoğlu G, Demir M. (2011). Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* s.6(17):1-14.

Çoban, G.İ., Kaşıkçı, M., (2008). "Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları"İ.Ü.F.N. *Hemşirelik Dergisi* 63(16), ss. 163-171

Demir, B. (2007). Kamu Sağlık Sektöründe Kurumsal Performans Uygulaması ve Vatandaş Memnuniyeti: Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Örneği. (Editörler: Hamza Ateş, Harun Kırılmaz ve Sabahattin Aydın). *Sağlık Sektöründe Performans Yönetimi Türkiye Örneği*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.şti, 411-434.

Draper, M; Cohen, P; Buchan, H. (2001) Seeking consumer views: What use are results of hospital patient satisfaction surveys?. *International Journal for Quality in Health Care*, 13 (6): 463-468.



Kadın Hastalıkları ve Doğum	6	3.5000	.54772			
Aile Hekimliği	4	2.5000	.57735			
Genel Tababet	2	2.5000	.70711			
Diş Polikliniği	2	3.0000	.00000			
Toplam	166	2.4639	.69318			

Yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda farklı kliniklerde yatan hastalar arasında memnuniyet düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. ($p < 0,05$)

Söz konusu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmış ve Kadın Hastalıkları ve Doğum kliniğinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin;

- İç Hastalıkları
- Kalp ve Damar Cerrahisi
- Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon
- Beyin ve Sinir Cerrahisi
- Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları

Kliniklerinde yatan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

SONUÇ

Sağlık hizmetlerinin sunumunda odak nokta olan ve hizmet kalitesinin bir belirleyici unsuru olarak kabul edilen hasta memnuniyetinin ölçülmesi hızla gelişen ve değişen sağlık sektöründe önemli ve gereklidir. “Hasta memnuniyeti” odaklı bir yönetim anlayışı ve hizmet sunumu, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırması, sağlık hizmetlerinin verimliliğinin ve etkinliğinin sağlanması bakımından oldukça önemlidir.

Hastane memnuniyetinin ölçülmesine yönelik gerçekleştirilen araştırmaya toplam 169 kişi katılmıştır. Araştırmanın başlangıç aşamasında katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, sosyal güvence, meslek ve gelir bilgileri açıklanmıştır. Uygulama aşamasında hastane genel kalitesi ile yaş, medeni durum ve gelir dağılımı arasındaki ilişkiler Pearson Ki-Kare testi kullanılarak sınanmıştır. Hastanenin genel kalitesine ilişkin düşünce ile yaş, medeni durum ve gelir dağılımı arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir. Çapraz tablolar aracılığı ile hastanenin genel kalitesi ile yaş, medeni durum ve gelir dağılımı arasındaki ilişkilere ait çıkarsamalarda bulunulmuştur. Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara göre her üç değişken için de hastane genel kalitesinin yüksek düzeyde olduğu sonucuna varılmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylere kendileri ile ilgilenen personelin nezaketi ve ilgisi, polikliniklerin temizliği ve genel olarak aldığı tedavi ve bakımı nasıl değerlendirdiği hakkında üç farklı soru sorulmuştur. Verilen yanıtlara göre katılımcıların büyük çoğunluğu ilgilenen personelin nezaketi ve ilgisinden memnun kalmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu polikliniklerin temiz ve çok temiz olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların tamamı genel olarak aldığı tedavi ve bakımdan



Doktor ve hemşire uygulamalarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hemşire hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi ortalamasının 10 puan üzerinden 7.58, hekim hizmetlerine ilişkin memnuniyet ortalamasının ise 16 puan üzerinden 11.69 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar eşliğinde hastaların genel olarak hemşire ve hekim hizmetlerinden memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12: Farklı kliniklerde yatan hastaların memnuniyet düzeyi bakımından karşılaştırması

	N	Ort	SS.	F	p	Fark (Tukey)
İç Hastalıkları	9	2.2222	.97183			
Kardiyoloji	8	2.3750	.51755			
Kalp ve Damar Cerrahisi	7	2.0000	.57735			
Nöroloji	8	2.5000	.53452			
Psikiyatri	14	2.5000	.51887			
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	7	2.5714	.53452			
Dermatoloji	9	2.6667	.50000			
Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon	9	2.0000	.00000			
Genel Cerrahi	6	3.0000	.63246	2.217	.004	18-1,3,8,12,16
Çocuk Cerrahisi	12	2.6667	.65134			
Göğüs Hastalıkları	11	2.8182	.87386			
Beyin ve Sinir Cerrahisi	11	2.2727	.64667			
Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi	7	2.4286	.53452			
Ortopedi ve Travmatoloji	8	2.3750	.74402			
Üroloji	9	2.3333	.70711			
Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları	13	2.0000	.70711			
Göz Hastalıkları	4	2.5000	1.00000			



	Korelasyon	.120
Bilgilendirme	p	.122
	N	168
	Korelasyon	.445**
Hemşire	p	.000
	N	168
	Korelasyon	.383**
Hizmet & Servisler	p	.000
	N	168
	Korelasyon	.495**
Hekim	p	.000
	N	168
	Korelasyon	.268**
Klinik	p	.000
	N	168

Hasta memnuniyetine etki eden etmenler incelendiğinde hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyinin hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bilgilendirme konusunun ise hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. ($p > 0,05$)

Hekim, hemşire, hizmet ve servisler, klinik değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyi arttıkça hasta memnuniyeti de artmaktadır.

Tablo 11: Doktor ve hemşirelerin hizmet konusundaki tutum ve davranışlarına ilişkin görüşlerin dağılımı

	N	Minimum	Maksimum	Ort.	SS.
Hemşire	168	0.00	10.00	7.5833	2.09195
Hekim	168	6.00	16.00	11.6905	3.15271



Tablo 8: Hastaların “Polikliniklerin temizliği nasıldı?” sorusuna ilişkin görüşlerinin yüzdelik dağılımı

Polikliniklerin temizliği nasıldı?	Sayı	Oran (%)
Çok temiz	37	21,9
Temiz	101	59,8
Fena değil	30	17,8
Kirli	1	0,6

Araştırmaya katılan bireylere polikliniklerin temizliği nasıldı sorusu sorulduğunda, katılımcıların %21,9'u çok temiz, %59,8'i temiz, %17,8'i fena değil ve %0,6'sı kirli yanıtını vermiştir. Katılımcıların %81,7'si polikliniklerin çok temiz ve temiz olduğunu belirtmiş, %0,6 gibi çok düşük bir kısmı da polikliniklerin kirli olduğunu ifade etmişlerdir. Genel olarak katılımcıların büyük çoğunluğunun poliklinikleri temiz bulduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 9: Hastaların “Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna ilişkin görüşlerinin yüzdelik dağılımı

Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?	Sayı	Oran (%)
Mükemmel	147	87
Çok iyi	22	13

Araştırmaya katılan bireylere sorulan “Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna katılımcıların %87'si mükemmel, %13'ü çok iyi yanıtını vermiştir. Katılımcıların genel olarak aldığı tedavi ve bakımı son derece iyi buldukları tespit edilmiştir.

Tablo 10: Hasta memnuniyetine etki eden faktörlere ilişkin dağılım

	Hasta memnuniyeti
--	-------------------



Tablo 6: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile gelir dağılımı arasındaki ilişkiye ait Pearson Ki-Kare Tablosu

	Test İstatistiği	df	Anlamlılık
Pearson Ki-Kare	26,182 ^a	10	0,004
Olabilirlik	24,194	10	0,007

Gerçekleştirilen Pearson Ki-kare testi sonucunda anlamlılık değeri $0,004 < 0,05$ olarak hesaplanmıştır. Buna göre hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile katılımcıların gelir dağılımı arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu söyleyebiliriz. Katılımcıların toplamda gelir gruplarına göre %77,50'si hastanenin genel kalitesinin mükemmel, %20,70'i çok iyi, %1,80'i iyi olduğunu belirtmişlerdir. Gelir dağılımına göre aynı gelir dağılımına sahip katılımcılardan 1501-2001 TL arası gelire sahip olanlar hastanenin genel kalitesinin diğerlerine göre daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. 501-1001 TL arası gelir sahip olanlar diğer gelir grupları ile kıyasladığımızda hastanenin genel kalitesinin daha düşük düzeyde olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak gelir dağılımına göre katılımcıların büyük çoğunluğu hastanenin genel kalitesinin yüksek olduğu sonucuna varmaktadırlar.

Tablo 7: Hastaların “Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?” sorusuna ilişkin görüşlerinin yüzdelik dağılımı

Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?	Sayı	Oran (%)
Evet	86	50,9
Kısmen	82	48,5
Hayır	1	0,6

Araştırmaya katılan bireylere sorulan “Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?” sorusuna katılımcıların %50,9'u evet, %48,5'i kısmen, %0,6'sı hayır yanıtını vermiştir. Buna göre katılımcıların personelin göstermiş olduğu ilgi ve nezaket açısından büyük ölçüde memnun veya kısmen memnun kaldıkları söylenebilir.



		Mükemmel	Çok iyi	İyi	
Gelir	501-1001	4	4	1	9
	%	44,40%	44,40%	11,10%	100,00%
	1001-1501	49	17	2	68
	%	72,10%	25,00%	2,90%	100,00%
	1501-2001	71	8	0	79
	%	89,90%	10,10%	0,00%	100,00%
	2001-2501	7	4	0	11
	%	63,60%	36,40%	0,00%	100,00%
	2501-3501	0	1	0	1
	%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	3501-5001	0	1	0	1
	%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Toplam		131	35	3	169
	%	77,50%	20,70%	1,80%	100,00%



	%	90,00%	0,00%	10,00%	100,00%
	Boşanmış	13	1	0	14
	%	92,90%	7,10%	0,00%	100,00%
Toplam		131	35	3	169
	%	77,50%	20,70%	1,80%	100,00%

Tablo 4: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasındaki ilişkiye ait Pearson Ki-Kare Tablosu

	Test İstatistiği	df	Anlamlılık
Pearson Ki-Kare	15,199 ^a	6	0,019
Olabilirlik	15,509	6	0,017

Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasında ilişkiye ait Pearson ki-kare testi sonucunda anlamlılık değeri $0,019 < 0,05$ olduğu için % 5 hata payı ile hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Çapraz tablo sonuçlarına bakıldığında medeni durumlarına göre tüm katılımcıların %77,50'si hastanenin genel kalitesinin mükemmel, %20,70'i çok iyi, %1,80'i iyi olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca bekar katılımcıların aynı medeni durumdaki diğer katılımcılara oranla hastaneyi daha az kaliteli buldukları görülmektedir. Boşanmış katılımcılar aynı medeni durumdaki diğer katılımcılara oranla hastaneyi genel olarak çok daha yüksek oranda kaliteli bulmaktadırlar. Sonuç olarak, katılımcıların medeni durumlarına göre hastanenin genel olarak son derece kaliteli bulunduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 5: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile gelir dağılımı arasındaki ilişki

Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz	Toplam
--	--------



	60	%	81,80%	0,00%	18,20%	100,00%
Toplam			131	35	3	169
		%	77,50%	20,70%	1,80%	100,00%

Tablo 2: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasındaki ilişkiye ait Pearson-Ki Kare Tablosu

	Test İstatistiği	df	Anlamlılık
Pearson Ki-Kare	27,146 ^a	12	0,007
Olabilirlik	21,345	12	0,046

Yukarıdaki tablolara göre hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasında bir ilişkinin var olup olmadığı sınanmıştır. Pearson ki-kare testi sonucunda anlamlılık değeri $0,007 < 0,05$ olduğu için % 5 hata payı ile hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Çapraz tablo sonuçlarına bakıldığında tüm yaş gruplarının %77,50'si hastanenin genel kalitesinin mükemmel, %20,70'i çok iyi, %1,80'i iyi olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak yaş gruplarına göre hastanenin genel olarak son derece kaliteli bulunduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile medeni durum arasındaki ilişki

		Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz			Toplam
		Mükemmel	Çok iyi	İyi	
Medeni Durum	Evli	58	10	1	69
	%	84,10%	14,50%	1,40%	100,00%
	Bekâr	51	24	1	76
	%	67,10%	31,60%	1,30%	100,00%
	Dul	9	0	1	10



Araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine ilişkin veriler sunulmaktadır. Araştırmaya katılanların %49,1'i erkek, %50,9'u kadındır. Katılımcılar yaş gruplarına %14,8'i 18-25 yaş, %18,3'ü 25-30 yaş, %26,6'sı 30-35 yaş, %18,3'ü 35-40 yaş, %13'ü 40-45 yaş, %2,4'ü 45-50 yaş ve %6,5'i 50-60 yaş grubundadır. Medeni durumlarına göre araştırmaya katılanların %40,8'i evli, %45'i bekâr, %5,9'u dul ve %8,3'ü boşanmıştır. Eğitim durumuna göre katılımcıların %14,2'si okuryazar, %33,7'si ilköğretim mezunu, %30,8'i lise mezunu, %10,1'i yüksekokul mezunu, %10,7'si üniversite mezunu ve %0,6'sı yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılan bireyler sosyal güvencelerine göre %61,5'i emekli sandığına, %37,3'ü SSK'ya ve %1,2'si BAĞ-KUR' a kayıtlıdır. Mesleki durumlarına göre katılımcıların %18,3'ü emekli, %32,5'i çalışmıyor, %30,8'i işçi, %4,7'si memur ve %13,6'sı öğrencidir. Gelir dağılımına göre araştırmaya katılan bireylerin %5,3'ü 501-1001 TL arası, %40,2'si 1001-1501 TL arası, %46,7'si 1501-2001 TL arası, %6,5'i 2001-2501 TL arası, %0,6'sı 2501-3501 TL arası ve %0,6'sı 3501-5001 TL arası aylık gelire sahiptir. Katılımcıların %78,7'si büyük şehirde, %17,2'si küçük şehirde, %3,6'sı ilçede ve %0,6'sı kasabada yaşamaktadır.

UYGULAMA

Tablo 1: Hastanenin genel kalitesi hakkındaki düşünce ile yaş grupları arasındaki ilişki

		Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz			Toplam
		Mükemmel	Çok iyi	İyi	
Yaş	18-25	17 68,00%	7 28,00%	1 4,00%	25 100,00%
	25-30 %	25 80,60%	6 19,40%	0 0,00%	31 100,00%
	30-35 %	32 71,10%	13 28,90%	0 0,00%	45 100,00%
	35-40 %	27 87,10%	4 12,90%	0 0,00%	31 100,00%
	40-45 %	17 77,30%	5 22,70%	0 0,00%	22 100,00%
	45-50 %	4 100,00%	0 0,00%	0 0,00%	4 100,00%
	50-	9	0	2	11



de önem vermektedirler. Bu yüzden hasta memnuniyetini anlamak çok daha önemli olmaktadır. (Mohan ve kumar, 2011: 15).

Sağlık bakımı sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan hasta memnuniyeti şöyle tanımlanabilir. Hasta memnuniyeti “hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüttür” (Demir, 2007: 421). Hasta memnuniyeti sağlık tesislerinde (hastaneler) sunulan hizmetlerin başarısını ölçen bir unsurdur (Agrawal, 2006’dan aktaran Sodani ve Sharma, 2011: 404).

Müşteri memnuniyetini ölçmenin en güçlü ve basit yolu, verilen sağlık hizmetinin müşterilerin beklentileriyle ne derece tutarlılık gösterdiğine bakmaktır. Algılanan hizmet beklenen hizmetten daha yüksekse müşteri memnuniyeti de yüksektir. Eğer tersi söz konusu ise memnuniyet daha düşüktür. Bu durumda beklentiler azaltılarak veya algılar yükseltilerek memnuniyet düzeyi artırılabilir (Tengilimoğlu, 2011:325).

Müşteri memnuniyeti tanımlanabilmeli, ölçülebilmeli ve izlenebilir olmalıdır. Müşteri memnuniyetini iki faktör belirlemektedir. Birincisi müşterinin beklentileri, ikincisi, müşterilerin aldıkları hizmete ilişkin algılamalarıdır. Müşterilerin algılamaları, kendi özelliklerine ve sağlık kurumlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine bağlıdır (Tengilimoğlu, 2011:326).

Hasta memnuniyet araştırmaları sağlık sisteminin yönetilmesi ve tasarlanması için vazgeçilmez bir kalite değerlemesidir. Bu tür araştırmalar, hasta memnuniyetine etki eden faktörlerin geliştirilmesine veya yeniden planlanmasına yardımcı olmaktadır (Mandharia vd., 2004’den aktaran Emhan vd., 2010: 242).

Bazı araştırmacılara göre memnuniyeti oluşturan faktörler, farklı koşullarda değişebilir veya bir faktörün etki düzeyi değişebilir (Andaleeb ve conway, 2006: 3-11).Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler hastaya ilişkin özellikler, hizmet verenlere ilişkin özellikler ve kurumsal özellikler olmak üzere üçe ayrılabilir (Özer ve Çakıl, 2007: 142).

Hasta Tatminini Etkileyen Faktörler

Hastaları tatmin etmek, onların istek ve beklentilerini karşılamak için yöneticinin, hasta tatmini etkileyen faktörleri belirlemesi gereklidir. Böylece yöneticiler, hasta tatminini yükseltmek için neler yapılması gerektiğini kararlaştırabilir (Gök, 2010: 31).

Görüldüğü gibi hasta memnuniyetine etki eden çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bunlar hastanın içinde bulunduğu durumu göstermesi açısından önem arz etmektedir. Kişinin fiziksel, psikolojik ve hizmetlere ilişkin deneyimi memnuniyet düzeyini etkilemektedir. Sosyo-psikolojik ve kültürel faktörlerin önemi büyük olmaktadır (Demir, 2007: 422).

Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini, hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara,hastaların katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetten beklediği performansa, hizmetinsunuluşunun sosyo-kültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur. Hasta tatminini etkileyen üç temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler hastaya, personele, fiziksel ve çevreselözelliklere bağlıdır. Hastanın yaşı, eğitimi, mesleği, geliri, cinsiyeti, dili, dini, ırkı ve ailedüzeni gibi sosyo-demografik özellikleri hastaların hizmetlerden duyacağı tatmin derecesindeayrı ve farklı roller oynamaktadır. Kişiden kişiye farklılıklar gösteren bu kriterler sağlikhizmetlerinden duyulan tatmin derecesi ile yakından ilgilidir (Andaleeb vd., 2007 ve Draper vd.,2000’den aktaran Top vd., 2010: 5).

BULGULAR

Demografik Bulgular



(Senthilkumar ve Arulraj, 2011:61; Nekoei-Moghadam ve Amiresmaili, 2011:57; Ganguli ve Roy, 2010:406; Grzinic, 2007:83; Eraqi, 2006:469; Zineldin, 2006:66).

Hasta bakım hizmetlerinin kalitesi, hastanın verilen sağlık hizmetlerinden memnuniyet duyması anlamına gelmektedir (Bashir vd., 2011: 1151). Sağlık hizmetleri, sağlık sektöründe yer alan kişiler tarafından uluslar arası boyutta incelenen bir konudur. Sağlık hizmetleri, diğer hizmet sektörlerinden farklıdır (Gaur vd., 2011:67; Turner ve Pol, 1995:45). Sağlıkta hizmet kalitesi, bireylerin arzuladıkları sağlık sonuçlarının etkili, verimli ve satın alınabilir şekilde sunulma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Tafreshi vd., 2007:320).

Sağlık hizmetlerinde her hizmette olduğu gibi hizmeti alan kişinin beklentisi hizmetin kalitesi hakkında belirleyicidir. Müşteri hizmetten beklediğini alıyor ise o hizmet kalitelidir. Bu nedenle sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmede "hastaların beklentisi" kriter belirleyicidir (Güllülü vd., 2008:8).

Kaliteli sağlık hizmeti; kaynakların verimli bir şekilde dağılması ve kullanılması, hizmetin etkili bir biçimde verilmesi, gerek kaynak dağılımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyete özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması şeklinde tanımlanmaktadır (Yağcı vd., 2006: 218-238). Hasta memnuniyeti ile sağlık sisteminde kalitenin sürdürülebilirliği arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Önsüz vd., 2008: 40).

Dünyadaki rekabet ortamının artması ve teknolojinin hızlı büyümesi, şüphesiz en çok sağlık sektörünü etkilemektedir. Tıbbi donanımda ileri teknoloji kullanılması, sağlık hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri arttırmaktadır. Bunun yanında günümüzde her alanda görülen hızlı değişim, sağlık kurumlarını da etkilemektedir. Kurumların ayakta kalabilmeleri ve rekabet avantajı yakalamalarında en önemli unsur üretilen hizmetin kalitesidir. Türkiye’de sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların sayısı giderek artmakta, bu kuruluşlar tarafından çeşitli kalite standartlarını uygulamak için çalışmalar yapılmaktadır (Çelikkalp vd., 2011: 3; Savaş ve bahar., 2011: 8).

Sağlık hizmetleri ve hasta memnuniyeti

Günümüz sağlık hizmetleri profesyonel yöneticilerin daha fazla hastaya hizmet sunma, hastaların memnuniyetini sağlama ve hastanın tekrar aynı hastaneyi tercih etmesini sağlama konusundaki bakış açılarıyla şekillenmektedir (Erdem vd., 2008: 96). Gelişen teknoloji ile iletişim ve bilişim imkânları sayesinde hastalar aldıkları sağlık hizmetlerini daha detaylı değerlendirebilmekte, kalitesini sorgulayabilmekte ve sağlık hizmeti sunan kuruluşları özellikle de hastaneleri hizmetlerinin kalitesi açısından karşılaştırabilmektedir (Narlı, 2009: 32.)

Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son yıllarda özellikle gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (Kılınç, 2009: 239). Sağlık sektöründe hizmet sunan kuruluşlar çok çeşitli olup, bunlardan hastaneler sağlık sisteminin temelini oluşturmaktadır. (Narlı, 2009: 1)

Hastanelerde sağlık hizmetleri sunan, başta hastaların tedavileri için gerekli tıbbi ve tedavileri gerçekleştiren başka bir ifadeyle müşterilerine fayda sağlayan hizmet kurumları olduğu için bu kurumlarda da asıl olan hasta tatmini ve memnuniyetidir. Sağlık kuruluşlarının bunu sağlayabilmeleri içinde hastalara sundukları sağlık hizmetlerinin kaliteli olması gerekmektedir (Kamçı, 2003’den aktaran Gülmez, 2005:148).

Hastaneler diğer bütün işletmeler gibi sadece müşterilerinin tatmini vebağlılığını temin ettikleri sürece gelişirler (Tengilimoğlu vd., 2009:399) . Herhangi bir hastanenin başarı ya da başarısızlığı büyük ölçüde hastaların kendilerine sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyete bağlıdır. Son zamanlarda hastalar sadece hastane ortamına değil aynı zamanda sunulan hizmetlere



Çalışmanın kapsamını İstanbul il merkezinde bulunan beş hastaneden yararlanan hastalar oluşturmaktadır. Çalışmanın uygulama kısmı araştırmacı tarafından hastalara yüz yüze anket yapılarak gerçekleştirilmiştir. Bu hastanelerde toplamda 250 adet anket yapılmıştır. Hastalar tesadüfi olarak seçilmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda katılımcılardan elde edilen verilerin güvenilirliğinin sağlanması amacıyla ön test uygulaması yapılmıştır. Yapılan ön test ve güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha kat sayısı olarak 0,892 değeri elde edilmiştir. Ön testte kullanılan anket sayısı 53 katılımcıya ait verilerden oluşmaktadır. Genel analize tabi tutulan anket sayısı ise 169 adettir. Diğer elde edilen anketler ise uygulamaya uygun bulunmadığından analiz dışında bırakılmıştır.

Analiz sonuçları SPSS 17.0 istatistik paket programı kullanılarak elde edilip yorumlanmıştır. Ölçeğin güvenilirlik testleri Cronbach Alpha (İç Güvenilirlik) katsayısı hesaplanmış ve sonuç 0.928 olarak bulunmuştur. Bu oran sosyal bilimlerde kabul edilen 0.70 oranında oldukça yüksek bir orandır. Buna göre araştırmada kullanılan ölçeğin iç tutarlılık oranı istatistiksel olarak kabul gören bir düzeydedir.

Anketin birinci bölümü hastaların bazı demografik özellikleri ilişkin sorulardan, ikinci bölümü ise hastaların hastanenin genel bakım hizmetleri (poliklinik hizmetleri), fiziksel ortam, doktor ve hemşirelerin genel tutum ve davranışlarına ilişkin algı ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır.

SAĞLIK HİZMETLERİ ve KALİTE

Sağlık Hizmetleri Tanımı

Ülkelerin sosyoekonomik açıdan kalkınmışlık düzeylerinin en önemli göstergelerinden birisi de sağlık hizmetleridir. Toplamların refah düzeyleri yükseldikçe, sağlığa verilen önem de artmakta, kişiler daha fazla harcama yapmakta, ülkeler sağlık giderleri için bütçelerinden daha fazla kaynak ayırmaktadırlar. Hizmet pazarlaması içerisinde yer alan sağlık hizmetleri, genel olarak sağlığın korunması ve hastalıkların tedavisi için yapılan çalışmalar olarak tanımlanabilir. (Kavuncubası, 2000: 24).

Sağlık hizmetlerinde Kalite

Kalite kavramı bu gün yaşantımızın bütün alanlarında ön plana çıkmış olup, her yerde ve her konuda önu alınamaz bir talep haline gelmiştir (Çoban ve Kaşıkçı, 2008:165). Kişilerin artan sağlık hizmeti gereksinimleri kalite artışını da gündeme getirmiştir. Çünkü, hizmet alanların beklentilerine göre, yeniden bir yapılanma anlayışı içine girilmesi hizmet kalitesinde görece bir artış sağlamaktadır (Demir, 2007: 421-422).

Kalite; hem üretim hem de hizmet kuruluşlarının, uzun dönemli karlılığı, rekabet edebilirliği ve maliyetlerinin düşürülmesi konularında belirleyici bir unsurdur. Kuruluşların sahip oldukları pazar payı değişimi ve yatırımlarının getirisi üzerinde olumlu etkisi söz konusudur



patient satisfaction. The purpose of this study is to determine the opinions of patients regarding the service quality given in three public and two private hospitals in Istanbul, to ascertain the factors affecting the patient satisfaction and to increase the awareness for the notion of "patient satisfaction". Whether the opinions of patients about the general quality level of the hospital present significant difference according to some features was also analyzed. A total of randomly selected 169 patients receiving service from the hospital participated in the research. With the purpose of determining the opinions of participants, some changes were made on the questionnaire of Istanbul Private Maltepe Hospital for inpatients, and data obtained from the questionnaire were analyzed in SPSS package program. Following the reliability analysis which was carried out regarding the likert scale used in the research, Cronbach's alpha value was found as 0,928. It has been concluded after the study that doctor, nurse, service and clinic factors are effective on patient satisfaction. Participants were also observed to be highly satisfied from the services of doctors and nurses, clinic hygiene, personnel's care, treatment and care services. It has been determined that the majority of patients give positive opinions about the hospital's quality, and the satisfaction level of the patients in gynecology and obstetrics clinic is higher than some other clinics. Furthermore, some differences in satisfaction levels of patients were found according to their demographic features.

Key Words: Medical Institutions, Service, Quality, Perception, Public, Private, Patient

Anket formunda; hastaların hastanenin genel kalitesine ilişkin ifade edilen görüşlere ne kadar katıldıklarını belirtmeleri istenmiş ve bu görüşlere katılma dereceleri 3'lü likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Buna göre "İyi-1", "Çok iyi-2", "Mükemmel-3" gruplarında değerlendirme yapılmıştır.

GİRİŞ

Hasta tatmini günümüzde sağlık hizmetlerinin kalitesi, verimliliği ve etkililiğini değerlendirmede kullanılan önemli bir kavram olmuştur. Artık sağlık hizmeti sunucuları hastaların beklenti ve ihtiyaçları ile bu hizmet sunumundan algıladıkları tatmin sonuçlarına göre hareket etmektedir. Sağlık sektöründe de müşteri veya hasta odaklılığın artması ile birlikte hasta tatminine verilen önem ve hasta tatmini değerlendirme araştırmalarında önemli artış yaşanmıştır (Huang vd., 2004). Hasta memnuniyeti verilen sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Mpinga vd., 2011: 46).

Artık günümüzde birçok ülkede başta hastaneler olmak üzere birçok sağlık kuruluşunda hastaların algıladığı tatmin ve hastaların beklenti ve sağlık hizmeti alırken yaşadıkları tecrübeler üzerine sistematik ve düzenli araştırmalar yapılmaktadır. Yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular diğer kalite göstergeleri ile birlikte kamuoyuna duyurulmaktadır (Crow vd., 2002). Hatta uluslararası akreditasyon kuruluşları hastaneleri akredite ederken sürekli ve sistematik olarak hasta tatmini araştırmalarını yapıp yapmadıklarını incelemekte ve hasta tatmini araştırmaları yapma konusunda hastane yönetimlerine zorunlu düzenlemeler getirmektedir (Bautista, 2007: 519).

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma, hizmet sektörünün bir alt dalı olan, sağlık sektöründe faaliyet gösteren, bir kamu/özel hastanesinde, bir grup hastaya uygulanmış vaka çalışmasıdır. Bu çalışma, İstanbul ilinde bulunan 5 hastaneden yararlanan hastaların hastanelerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik olarak genel bakış açılarının yaş, gelir düzeyi ve medeni durum değişkenlerine göre karşılaştırılması, hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve "hasta memnuniyeti" kavramına ilişkin duyarlılığın artırılması üzerine tasarlanmıştır. Uygulamanın yapıldığı hastanelerin üç tanesi eğitim ve araştırma hastanesi olup, kamuya aittir. Diğer iki hastane ise tam kapasiteli 50 ile 250 yatak kapasiteli özel sağlık hizmeti sunan hastaneden oluşmaktadır.



Murat KORKMAZ⁶⁰
Ali Serdar YÜCEL²
Hayrettin GÜMÜŞDAĞ³

ÖZET

Günümüzde sağlık hizmeti veren hastanelerin hizmet kalitesi müşteriler (hastalar) açısından oldukça önemlidir. Hizmet kalitesinin etkin kılınabilmesi için hastaların ilgi ve ihtiyaçlarının karşılanması esas alınmalıdır. “Hasta odaklı” bir yönetim anlayışı hizmet kalitesini yükseltirken hasta memnuniyetini de artıracaktır. Bu çalışma ile İstanbul’da bulunan üç kamu ve iki özel hastaneyi tercih eden hastaların sunulan hizmetlerin kalitesine dair görüşlerinin belirlenmesi, hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve “hasta memnuniyeti” kavramına olan duyarlılığın artırılması amaçlanmıştır. Ayrıca hastaların hastanenin genel kalite düzeyine ilişkin görüşlerinin bazı özelliklere göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediği de irdelenmiştir. Araştırmaya hastaneden hizmet alan rastgele yöntemle seçilen 169 hasta katılmıştır. Katılımcıların görüşlerini belirlemek amacıyla İstanbul Özel Maltepe Hastanesinin yatan hastalara yönelik uyguladığı anket üzerinde değişiklik yapılarak uygulanan anketten elde edilen veriler SPSS paket programında analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan likert ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach’s alfa değeri 0,928 olarak elde edilmiştir. Araştırma sonunda, hekim, hemşire, hizmet ve servisler ve klinik faktörlerinin hasta memnuniyeti üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Katılımcıların, hekim ve hemşire hizmetleri, poliklinik temizliği, personel ilgisi, tedavi ve bakım hizmetlerinden de yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür. Katılımcıların çoğunluğunun hastane kalitesine ilişkin olumlu görüş belirttiği ve kadın hastalıkları ve doğum kliniğindeki hastaların memnuniyet düzeylerinin diğer bazı kliniklere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca hastaların memnuniyet düzeylerinde demografik özelliklerine göre farklılaşmalar olduğu da tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Sağlık Kurumları, Hizmet, Kalite, Algı, Kamu, Özel, Hasta

AN APPLIED ISTANBUL EXAMPLE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION GIVEN IN PUBLIC and PRIVATE MEDICAL INSTITUTIONS

ABSTRACT

The service quality of today’s hospitals is highly important for customers (patients). Meeting the needs of patients should be based on in order to make service quality effective. “Patient-oriented” management mentality increases the service quality, and it will also increase the

⁶⁰Güven Grup A.Ş. Finans Yönetmeni

²Fırat Üniversitesi Beden Eğitim Spor Yüksek Okulu

³Hitit Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / KONYA

BİLDİRİ KİTABI



- Doç. Dr. Musa ÖZATA
- Doç. Dr. A. Erdal SARGUTAN
- Doç. Dr. Ömer GİDER
- Doç. Dr. Menderes TARCAN
- Doç. Dr. Mehmet TOP
- Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM
- Doç. Dr. Demet ÜNALAN
- Doç. Dr. Mesut ÇİMEN
- Doç. Dr. Ali ŞAHİN
- Doç. Dr. Mikail ALTAN
- Doç. Dr. Baki YILMAZ
- Doç. Dr. Ahmet DİKEN
- Doç. Dr. Hatice ULUSOY
- Yrd. Doç. Dr. Ali YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. Çetin AKAR
- Yrd. Doç. Dr. Bilal AK
- Yrd. Doç. Dr. Selma ALTINDİŞ
- Yrd. Doç. Dr. Cem DİKMEN
- Yrd. Doç. Dr. Yıldırım B. GÜLHAN
- Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR
- Yrd. Doç. Dr. Türkan YILDIRIM
- Yrd. Doç. Dr. Saffet OCAK
- Yrd. Doç. Dr. Belma KEKLİK
- Yrd. Doç. Dr. Sedat BOSTAN
- Yrd. Doç. Dr. Orhan ADIGÜZEL
- Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
- Yrd. Doç. Dr. Nesrin AKCA
- Yrd. Doç. Dr. Ersen ALOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Ömer L. ANTALYALI
- Yrd. Doç. Dr. Gülfer BEKTAŞ
- Yrd. Doç. Dr. Ali CAN
- Yrd. Doç. Dr. İ. Halil CANKUL
- Yrd. Doç. Dr. Mustafa DEMİREL
- Yrd. Doç. Dr. Nevzat DEVEBAKAN
- Yrd. Doç. Dr. Oğuz IŞIK
- Yrd. Doç. Dr. Aslan KAPLAN
- Yrd. Doç. Dr. Ahmet KARAGÖZ
- Yrd. Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Yaşar ODACIOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Aygen OKSAY
- Yrd. Doç. Dr. Sinem SOMUNOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Perihan ŞENEL
- Yrd. Doç. Dr. Ece UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. İrfan USTA
- Yrd. Doç. Dr. Gökhan YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
- Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK



Kongre Bilim Kurulu

- Prof. Dr. Sıdika KAYA
- Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU
- Prof. Dr. Mehtap TATAR
- Prof. Dr. Mehveş Tarım
- Prof. Dr. Haydar SUR
- Prof. Dr. Mithat KIYAK
- Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
- Prof. Dr. Hacer ÖZGEN
- Prof. Dr. Nilgün SARP
- Prof. Dr. Korkut ERSOY
- Prof. Dr. Fevzi AKINCI
- Prof. Dr. İlker H. ÇARIKÇI
- Prof. Dr. Yusuf ÇELİK
- Prof. Dr. Fevziye ÇETİNKAYA
- Prof. Dr. Cesim DEMİR
- Prof. Dr. Tevfik DİNÇER
- Prof. Dr. Şahin KAVUNCUBAŞI
- Prof. Dr. Adnan KISA
- Prof. Dr. Mehmet TOKAT
- Prof. Dr. İsmet ŞAHİN
- Prof. Dr. Nurhan PAPATYA
- Prof. Dr. Nermin ÖZGÜLBAŞ
- Prof. Dr. İrfan ŞENCAN
- Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK
- Prof. Dr. Adnan ÇELİK
- Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ
- Prof. Dr. Mahmut TEKİN
- Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ
- Prof. Dr. Adem ÖĞÜT
- Prof. Dr. Önder KUTLU
- Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA
- Prof. Dr. Orhan GÖKÇE
- Prof. Dr. Ali ACAR
- Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU
- Prof. Dr. Metin ATEŞ
- Doç. Dr. Şebnem ASLAN
- Doç. Dr. Necemettin Cihangiroğlu
- Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
- Doç. Dr. Ramazan ERDEM
- Doç. Dr. Yasemin AKBULUT
- Doç. Dr. Ömer Rıfki ÖNDER
- Doç. Dr. A. Kadir TEKE
- Doç. Dr. İsmail AĞIRBAŞ
- Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
- Doç. Dr. Gülsün ERİGÜÇ
- Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ



__ KURULLAR __

Kongre Onursal Başkanı

Prof. Dr. Hakkı GÖKBEL
(Selçuk Üniversitesi, Rektör)

Kongre Yürütme Kurulu Dönem Başkanı

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
(Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı)

Kongre Yürütme Kurulu Üyeleri

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Doç. Dr. Musa ÖZATA
Prof. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK
Öğr. Gör. Özlem YILMAZ
Arş. Gör. Demet AKARÇAY
Arş. Gör. Zührem YAMAN
Arş. Gör. Ş. Anıl TOYGAR

Kongre Danışma Kurulu

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Korkut ERSOY (Başkent Üniversitesi)
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Sıdika KAYA (Hacettepe Üniversitesi)
Prof. Dr. Mithat KIYAK (Okan Üniversitesi)
Prof. Dr. Hacer ÖZGEN (Acıbadem Üniversitesi)
Prof. Dr. Haydar SUR (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Nilgün SARP (Lefke Avrupa Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa ŞAHİN (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Mehveş TARIM (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Gazi Üniversitesi)

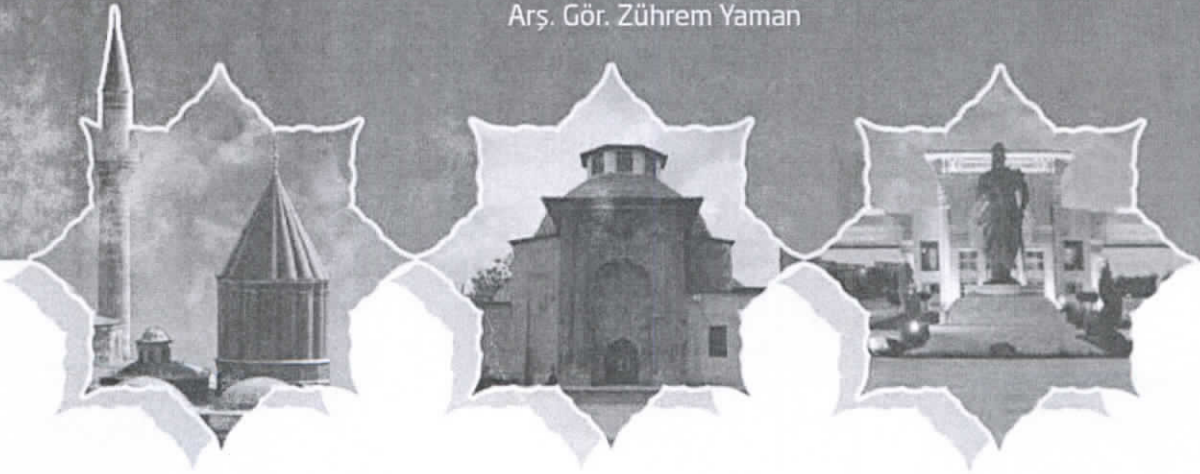
7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
Dedemon Oteli

BİLDİRİ KİTABI

Editörler

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Arş. Gör. Demet Akarçay
Arş. Gör. Zührem Yaman



MEDICALPARK



www.saglikyonetimi2013.org