

# Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti

## Satisfaction Level of Inpatients in a University Hospital

Şengül ŞiŞe, Elif Cihan Altınel

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Afyonkarahisar, Türkiye

### Özet

Bu çalışma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesinin çeşitli birimlerinde yatan hastaların, servislerdeki fiziki durum, doktor, hemşire, temizlik ve yemek hizmetleri hakkındaki memnuniyet durumlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmaya toplam 345 hasta katılmıştır. Yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerini değerlendirmek için bir anket hazırlanmıştır. Görüşmelerde yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Hastaların servislerin fiziki durumu için ortalama memnuniyet düzey puanı 4,18±0,77, doktor hizmetleri 4,20±0,90, hemşire hizmetleri 4,35±0,84, temizlik hizmetleri 4,14±0,96 ve yemek hizmetleri 3,99±1,05 olarak bulunmuştur. Hastaların öğrenim durumlarına göre memnuniyet düzey puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur (p<0,01). Bekarların (% 13,6) memnuniyet düzey puanı, hemşirelik hizmetleri hariç, evli veya dul olduğunu belirtenlere göre anlamlı düzeyde düşük bulunmuştur (p<0,01). Ayrıca, hastaların % 83,5'i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Bulgularımız, servislerde yatan hastalarımızın, verilen sağlık hizmetinin kalitesinden büyük oranda memnun olduğunu gösterdi.

**Anahtar kelimeler:** Hasta memnuniyeti, hizmet kalitesi, hastane.

### Abstract

This study was carried out in order to assess the inpatients' satisfaction levels with physical condition, doctors, nursing, cleaning and food services in Afyon Kocatepe University Ahmet Necdet Sezer Research and Application Hospital. A total of 345 inpatients were participated in this study. A questionnaire was prepared to evaluate the satisfaction levels of inpatients. A face-to-face interview approach was used. The mean satisfaction levels of inpatients were 4.18±0.77 for physical conditions, 4.20±0.90 for doctors, 4.35±0.84 for nursing, 4.14±0.96 for cleaning, and 3.99±1.05 for food services. Statistically significant difference was found between educational status and their satisfaction levels (p<0.01). Single patients (13.6%) were unsatisfied with the hospital services, except nursing, compared to married or widowed patients (p<0.01). 83.5% of inpatients was reported preference the hospital repeatedly in the case of their illness. Our findings showed that the inpatients were highly satisfied with the quality of health care provided.

**Key words:** Patient satisfaction, quality, hospital.

### GİRİŞ

Hasta memnuniyeti verilen sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (1). Bu geri bildirim sayesinde verilen hizmetin sürekliliği ve iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Hastaların ve hasta yakınlarının memnuniyetleri ve ihtiyaçlarının karşılanması tekrar aynı hastaneyi tercih etmelerindeki en önemli etkenlerin başında gelmektedir (2). Hasta memnuniyeti, hasta kitlesinin niteliğine göre farklılık göstermektedir (3). Bunun yanında doktor davranışı, hemşire davranış ve bakım kalitesi algısı, personelin temizliği, hastane veya muayene odasına ulaşım kolaylığı, muayenede geçen süre ve resmi işlemler, hasta memnuniyetini en fazla etkileyen faktörlerdir (4, 5). Ayrıca tedavi süresince çekilen ağrının şiddeti ve hastalık konusunda bilgilendirme hasta memnuniyeti üzerinde önemli etkilere sahiptir (6). Kanada'da 11 hastanede 127 sağlık çalışanı üzerine yapılan bir çalışmada, sağlık çalışanlarının hastayla iletişim kurarken biyomedikal konularda sorular sormasının hasta memnuniyetini azalttığı, psikolojik konularda konuşulmasının ise hasta memnuniyetini arttırdığı görülmüştür (7). Bunun yanında sağlık çalışanlarının iş memnuniyeti ile

hasta memnuniyeti arasında da bir ilişki bulunmaktadır. Fransa'da 2012 yılında yapılan bir çalışmada yatan hasta memnuniyeti ile hemşirelerin iş memnuniyeti arasında ilişki olduğu görülmüş ve sağlık çalışanlarındaki tükenmişlik ve işe devamsızlık oranları ile memnuniyet düzey puanı arasında negatif bir korelasyon olduğu saptanmıştır (8). Amerika'da 430 hastanede yapılan bir çalışmada hemşirelerin iş yoğunluğunun hasta memnuniyet düzey puanları ile anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur (9). Ülkemizde son yıllarda sağlık sisteminde yapılan değişikliklerle beraber hastaların sağlık güvencelerine bakılmaksızın hastane ve hekim tercihi yapabilmelerine imkan sağlanmıştır. Ayrıca, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından yeni geliştirilen "Kurumsal Kalite Sistemi" ile sağlık kurumlarının uyguladıkları memnuniyet anket sonuçları ve hesaplanan memnuniyet katsayılarının kayıt altına alınması gerçekleştirilmektedir (10). Bu çalışma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer (ANS) Araştırma ve Uygulama Hastanesinde yatan hastaların verilen servis hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Hastaların aldıkları

doktor ve hemşirelik hizmetlerinin kalitesini nasıl buldukları, memnuniyeti etkileyen faktörlerin neler olduğu ve kurumdan bu konudaki beklentileri araştırılmıştır.

## GEREÇ ve YÖNTEM

1 Ekim 2011 ile 1 Mart 2012 tarihleri arasında Afyon Kocatepe Üniversitesi ANS Araştırma ve Uygulama Hastanesi'ne başvuran toplam 345 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Bu tarihler arasında araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar ile yüz yüze görüşülerek hasta memnuniyet anketi uygulanmıştır. Sorular 5'li Likert Ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Servislerde fiziki koşullar, doktor, hemşire, temizlik ve yemek hizmetleri olmak üzere beş soru grubu bulunmaktadır. Hastaların hastane memnuniyet düzey puanları ayrıca dört grupta derecelendirilmiştir. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı'nın hazırlamış olduğu standartlara göre ortalama memnuniyet düzey puanı 3.5'in altında olan hastane hizmetleri "Kötü", 3.50-3.99 arası "Orta", 4.00-4.49 arası "İyi" ve son olarak 4.50 üstü puanlar "Çok İyi" olarak sınıflandırılmıştır (10).

Sonuçlar SPSS 17.0 programı kullanılarak değerlendirilmiş, sorulara verilen yanıtların ortalama ve yüzde dağılımları alınarak karşılaştırmalar Ki-kare testi, Kruskal-Wallis testi ve Mann-Whitney U testi kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlerde anlamlılık seviyesi  $p < 0.05$  olarak alınmıştır.

## BULGULAR

Araştırmada kullanılan anketler ve ortalama memnuniyet puanları Tablo 1'de verilmiştir. Genel olarak hastaların ortalama memnuniyet düzey puanlarına bakıldığında, hastanede yatan hasta servislerinde hemşirelik hizmetlerinden memnun oldukları, en az ise yemek hizmetlerinden memnun oldukları bulunmuştur. Ancak tüm memnuniyet boyutlarında hastaların orta düzey olan 3'ün yeterince üzerinde puan aldıkları ve tüm hastane hizmetleri için memnuniyet düzey puanı  $4.17 \pm 0.90$  olarak bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri ve hastane ile ilgili bazı bilgileri Tablo 2 ve 3'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların, % 61.7'si kadın, % 49.3'ü 50 ve üzeri yaş grubunda ve % 70.1'i evlidir. Öğrenim durumuna göre ilköğretim mezunu % 44.6 iken lisans mezunları % 8.4'tür. Katılımcıların % 67'si herhangi bir işte çalışmıyor. Hastaların % 45.5'i üç ve daha fazla kez hastaneye geldiğini bildirirken, hastanede yatış süreleri 3 günün altında olanların oranı % 40.6'dır. Hastaların % 82.6'sı poliklinikleri ve % 83.5'i de hastaneyi tekrar tercih edeceğini belirtmiştir. Ayrıca hastaların servislerdeki fiziki durum, doktor, hemşire, temizlik ve yemek hizmetleri hakkındaki ortalama memnuniyet düzeyleri, karşılaştırmalı olarak verilmiştir. Araştırmaya katılanların özelliklerine göre ortalama memnuniyet düzey puanlarına bakıldığında, yaş ile doktor ve yemek hizmetleri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir ( $p < 0.05$ , Tablo 2). Bekar olan hastaların, hemşire hizmetleri hariç diğer dört gruptan memnuniyet düzey puanları evli veya dul olan hastalara göre düşük bulunmuştur ( $p < 0.01$ ). Öğrenim

durumu ile tüm memnuniyet düzey puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p < 0.01$ ). Cinsiyet, mesleki durum, gelir durumu ve sosyal güvence ile memnuniyet düzey puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p > 0.05$ ). İkamet yeri olarak diğer illerden gelen hastaların doktor hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür ( $p < 0.001$ ). Tablo 3'te hastane tercih nedeni olarak "Doktor kaynaklı" veya "İyi olduğuna inandığım için" yargısını seçen hastaların memnuniyet düzey puanları yüksek bulunmuştur. Doktor, temizlik ve yemek hizmetleri ile hastane tercih nedenleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p < 0.05$ ). Hastaneye geliş sayısı, refakatçi kalma durumu, şu an refakatçi olup olmadığı ve diyet kısıtlamasının olup olmadığı sorularına verilen yanıtlar ile memnuniyet düzey puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bir hastalık durumunda tekrar poliklinik veya hastaneyi tercih etme durumuyla tüm memnuniyet düzey puanları arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Tekrar aynı hastaneyi tercih etmeyeceğini belirten hastaların memnuniyet düzeyleri 4'ün altındadır. Servislerin fiziki durumu hakkında hastaların görüşleri incelendiğinde, anketi cevaplayanların % 81.8'i yönlendirme levhalarının yeterliliğini iyi veya çok iyi şeklinde değerlendirmiştir. Hastaların % 88.2'si hemşire ve doktor odasının yerini, % 88.4'ü servisin aydınlatmalarını, % 83.8'i servisin temizliğini, % 83.2'si oda temizliğini, % 89.6'sı oda aydınlatmasını iyi veya çok iyi olarak belirtmiştir. Buna karşın, sorulara cevaplayanların % 16.2'si odadaki eşyaların yeterliliği ve konforunu ve % 17.4'ü odada kullanılan teknolojik ürünlerin yeterliliğini kötü veya çok kötü olarak ifade etmiştir. Odanın güvenlik durumu hastaların % 83.2'si tarafından olumlu olarak değerlendirilirken, odada refakatçilere sunulan imkanlar hastaların % 31.0'i tarafından olumsuz olarak rapor edilmiştir. Yine odadaki hasta sayısı % 15.6'sı tarafından ve odanın refakatçilere uygunluğu % 27.0'i tarafından kötü veya çok kötü olarak değerlendirilmiştir. Odanın tedavi sürecinde fiziki şartları hastaların % 75.1'i tarafından olumlu olarak ifade edilmiştir. En düşük ortalama memnuniyet düzey puanı 3,47 ile odada refakatçilere sunulan imkanlar ve 3,65 ile odanın refakatçilere uygunluğu olmuştur. Ankette doktor hizmetleri hakkındaki görüşler incelendiğinde, hastaların % 74.0'ı vizite sırasında yapılan açıklamaları ve % 74.5'i açıklamaların sadeliğini iyi veya çok iyi olarak değerlendirmiştir. Diğer görüşler için yüzde oranları aynı durumda daha yüksek çıkmıştır. Örneğin, hastaların % 81.7'i vizite saatlerini, % 80.5'i vizite sırasında ayrılan süreyi, % 80.0'ı hekimlerin yaklaşım ve davranışlarını ve % 80.9'u muayenelerde yapılan uygulamaları iyi veya çok iyi olarak ifade etmiştir. Bunun yanında ağrı ve rahatsızlıklarda hekime ulaşabilme yüzdesi diğer görüşlere göre düşük çıkmıştır (% 76.4). Servislerde hemşirelik hizmetleri hakkında hastaların görüşlerine bakıldığında, hastaların memnun olduğu konular arasında tedavi saatleri ve hasta teslim sistemi gelmektedir. Hastaların % 91.3'ü tedavi saatlerini ve % 85.6'sı hasta teslim sistemini iyi veya çok iyi olarak ifade etmiştir. Memnun olunan konuları sırasıyla tedavi uygulamalarının güvenilirliği (% 85.3), ağrı ve rahatsızlıklarda hemşireye ulaşılabilirlik (%)

**Tablo 1.** Araştırmada kullanılan anketlerin özellikleri ve ortalama memnuniyet düzeyleri.

Anketler	Soru Sayısı	Puan Aralığı	Ortalama Puan	Standart Sapma
Fiziki Koşulları	13	1-5	4.18	0.77
Doktor Hizmetleri	7	1-5	4.20	0.90
Hemşire Hizmetleri	9	1-5	4.35	0.84
Temizlik Hizmetleri	8	1-5	4.14	0.96
Yemek Hizmetleri	8	1-5	3.99	1.05

**Tablo 2.** Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri ve ortalama memnuniyet düzeyleri

		%	Fiziki Durum	Doktor Hizmetleri	Hemşire Hizmetleri	Temizlik Hizmetleri	Yemek Hizmetleri
Cinsiyet	Kadın	61.7	4.18	4.24	4.30	4.14	4.00
	Erkek	38.3	4.18	4.16	4.42	4.14	3.99
Yaş	19-34	28.1	4.09	4.11	4.37	3.97	3.95
	35-49	22.6	4.13	4.01	4.24	4.06	3.91
	50 ve üzeri	49.3	4.26	4.35	4.38	4.28	4.06
Medeni Hal	Evli	70.1	4.23	4.25	4.37	4.22	4.13
	Bekar	13.6	3.84	3.83	4.19	3.69	3.40
	Dul	16.2	4.26	4.30	4.39	4.19	3.91
Öğrenim Durumu	Okuryazar değil	20.3	4.31	4.37	4.42	4.24	3.83
	Okuryazar	13.3	4.07	4.03	4.17	3.99	3.92
	İlköğretim	44.6	4.26	4.36	4.47	4.27	4.29
	Lise	13.3	4.14	4.17	4.34	4.09	3.86
	Lisans	8.4	3.71	3.33	3.85	3.56	3.17
Mesleki Durum	Ev hanımı	52.2	4.25	4.29	4.37	4.22	4.10
	Çalışmıyor	14.8	4.12	4.10	4.28	4.01	3.94
	Serbest	11.0	4.23	4.29	4.57	4.29	4.01
	İşçi	11.9	4.10	4.23	4.38	4.00	3.97
	Çiftçi	10.1	3.96	3.80	4.06	3.93	3.53
Gelir Durumu	Çok Kötü	8.4	4.34	4.27	4.43	4.0216	3.9526
	Kötü	38.0	4.16	4.23	4.35	4.1813	4.0563
	Orta	47.0	4.17	4.22	4.34	4.1659	4.0093
	İyi	6.7	4.18	3.90	4.31	3.9783	3.6630
Sosyal Güvence	Yok	7.0	3.82	3.92	4.01	4.02	3.77
	SGK	78.6	4.22	4.21	4.36	4.17	4.05
	Yeşil kart	10.4	4.23	4.34	4.46	4.17	3.77
	Özel	4.1	4.07	4.22	4.31	3.82	3.94
İkamet	İl	36.5	4.10	4.00	4.29	3.98	3.87
	İlçe	19.4	4.17	4.18	4.26	4.23	4.02
	Kasaba/köy	38.3	4.29	4.35	4.46	4.25	4.08
	Diğer iller	5.8	4.00	4.68	4.31	4.21	4.10
			p=0.049	p=0.000	p=0.157	p=0.014	p=0.155

84.0) ve hemşirelerin yaklaşım ve davranışları (% 84.3) takip etmektedir. Hemşirelerin ayırdıkları vakit ve açıklamaların sadeliği hastaların % 80.4 ve % 81.8'i tarafından olumlu bulunurken, tedavi sırasında yapılan açıklamalar ve hemşirelerin verdiği bilgi ve eğitimlerin daha düşük oranda (% 78.0 ve % 77.6) hastalar tarafından olumlu karşılandığı görülmüştür. Temizlik hizmetleri hakkında hastalar tarafından yapılan değerlendirmeler incelendiğinde, hastaların % 13.9'u temizlik hizmetinin yapıldığı saatlerden, % 19.7'si temizlik sırasında sessizlikten ve % 17.4'ü tuvalet temizliği ve çöplerden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların % 83.7'si personelin tutum ve davranışından, % 80.2'si personelin iletişiminden, % 79.7'si personelin yaptığı oda temizliğinden, yine % 79.7'si temizlik personeline ulaşabilmeden ve % 79.4'ü odanın genel temizliğinden iyi ya da çok iyi şeklinde memnun olduklarını söylemişlerdir. Ortalama memnuniyet düzey puanı 4'ün altına düşen konular temizlik sırasında sessizlik (3.87) ve tuvalet temizliği ve çöplerin alınması (3.96) konularıdır. Anketi cevaplayan hastaların servislerdeki yemek hizmetleri hakkındaki görüşlerine bakıldığında, hastaların %

84.7'si yemek saatlerini, % 78.5'i personelin yaklaşım ve davranışlarını, % 77.1'i personelin iletişimini ve % 72.5'i hastalığa uygun şekilde yemek verilmesi iyi veya çok iyi olarak değerlendirmiştir. Buna karşın, hastaların % 23.5'i yemeklerin lezzetini, % 22.9'u yeterli ve doyurucu miktarlarda yemek verilmesini, % 22.0'ı yeterli sıcaklıkta olmasını ve % 15.2'si ara öğünlerin zamanında verilmesini kötü ya da çok kötü olarak değerlendirmişlerdir. Tablo 4'te araştırmaya katılan hastaların hastane memnuniyeti dört grupta derecelendirilmiştir. Ortalama memnuniyet düzey puanı 3.5'un altında olması "Kötü", 3.50-3.99 arası "Orta", 4.00-4.49 arası "İyi" ve son olarak 4.50 üstü puanlar "Çok İyi" olarak alınmıştır. Buna göre, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti % 58.8 ile çok iyi olarak değerlendirilirken, bunu % 49.3 ile doktor hizmetleri, % 45.5 ile temizlik hizmetleri, % 41.4 ile fiziki koşullar ve % 40.3 ile yemek hizmetleri takip etmektedir.

## TARTIŞMA

Çalışmada eğitimin tüm memnuniyet düzeyleri üzerine anlamlı etkisinin

**Tablo 3.** Tüm gruplardan elde edilen ortalama memnuniyet düzeyleri ve istatistiksel karşılaştırılması.

	%	Fiziki Durum	Doktor Hizmetleri	Hemşire Hizmetleri	Temizlik Hizmetleri	Yemek Hizmetleri
<b>Hastane Tercih Sebebi</b>						
Sevk edildiğim için	25.2	4.28	4.22	4.32	4.14	3.87
Tavsiye üzerine	16.8	4.01	4.12	4.37	4.13	3.86
Doktor kaynaklı	24.9	4.11	4.29	4.30	4.02	4.11
İyi olduğuna inandığım için	29.0	4.35	4.25	4.48	4.35	4.17
Refakat kolay olacağı için	4.1	3.56	3.64	3.80	3.45	3.36
		p=0.005	p=0.125	p=0.093	p=0.033	p=0.010
<b>Kaçıncı Gelişi</b>						
İlk kez	34.8	4.10	4.18	4.43	4.10	3.94
İkinci kez	19.7	4.30	4.09	4.40	4.35	4.07
3 ve daha fazla	45.5	4.19	4.27	4.27	4.09	4.00
		p=0.324	p=0.659	p=0.474	p=0.433	p=0.490
<b>Ne Kadar Süredir Yattığı</b>						
<3 gün	40.6	4.18	4.13	4.30	4.19	4.03
3-7 gün	29.6	4.22	4.17	4.25	4.13	4.06
8-14 gün	14.5	4.32	4.42	4.63	4.11	4.05
15-30 gün	9.3	3.95	4.30	4.38	4.21	3.89
1 ay ve daha fazla	6.1	4.06	4.25	4.44	3.90	3.52
		p=0.322	p=0.061	p=0.204	p=0.619	p=0.287
<b>Refakatçi Kalması</b>						
Kesinlikle istiyorum	73.9	4.17	4.23	4.39	4.16	4.03
Kalması çok da gerekli değil	10.1	4.23	4.23	4.13	3.95	4.05
Doktorum uygun görürse	11.3	4.25	4.07	4.29	4.27	3.94
Kalmasını istemiyorum	4.6	4.18	4.07	4.22	3.92	3.46
		p=0.889	p=0.838	p=0.196	p=0.592	p=0.553
<b>Şu an Refakatçi Var mı?</b>						
Evet	75.7	4.21	4.25	4.37	4.16	4.01
Hayır	24.3	4.11	4.06	4.28	4.10	3.95
		p=0.444	p=0.178	p=0.251	p=0.687	p=0.879
<b>Diyet Kısıtlaması Var mı?</b>						
Evet	40.9	4.12	4.29	4.31	4.06	4.05
Hayır	48.1	4.20	4.15	4.37	4.19	3.98
Bilmiyorum	11.0	4.31	4.11	4.40	4.21	3.84
		p=0.403	p=0.268	p=0.838	p=0.287	p=0.608
<b>Tekrar Poliklinik Tercih</b>						
Evet	82.6	4.25	4.27	4.46	4.21	4.08
Hayır	17.4	3.89	3.88	3.83	3.83	3.57
		p=0.019	p=0.006	p=0.000	p=0.018	p=0.002
<b>Tekrar Hastaneyi Tercih</b>						
Evet	83.5	4.30	4.31	4.47	4.25	4.13
Hayır	16.5	3.60	3.68	3.72	3.59	3.33
		p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000	p=0.000

olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Sarp ve Tükel (11) tarafından yapılan çalışmada hastaların eğitim düzeyi arttıkça hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetsizliklerinin de arttığı bildirilmiştir. Erdem ve ark. (12) demografik değişkenlerin hasta memnuniyetinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemiş ve eğitim düzeyinin ve cinsiyetin bazı hasta memnuniyeti boyutlarında farklılığa neden olduğunu göstermişlerdir. Thi ve ark. (13) yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi sosyodemografik faktörlerin hasta memnuniyetini etkilediğini göstermişlerdir. Yaşlı hastaların gençlere, erkek hastaların kadınlara ve evli hastaların bekarlara göre hastane hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını rapor etmişlerdir. İsveç'te 275 hasta üzerinde yapılan bir çalışmada hasta memnuniyeti ile yaş veya cinsiyet arasında herhangi bir farklılık görülmezken, yüksek eğitim düzeyine sahip hastaların hastane hizmetlerine bakış

açısının farklı olduğunu rapor edilmiştir (14). Bu çalışmada ise cinsiyet ile memnuniyet düzey puanları arasında anlamlı herhangi bir farklılık görülmezken, yaş ve medeni durum ile bazı hastane hizmetleri arasında anlamlı farklılıklar görülmüştür. İkamet yeri olarak diğer illerden gelen hastaların doktor hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür ( $p < 0.001$ , Tablo 2). Hastaların genel memnuniyet derecesi ile ileride tekrar hastanemizi tercih edip etmeyecekleri incelendiğinde aralarında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur (Tablo 3). Bu ilişki benzer çalışmalarda da görülmüştür (15, 16). Servislerin fiziki durumuna bakıldığında, hastaların en çok odadaki eşyaların yeterliliği ve konforu, odada kullanılan teknolojik ürünlerin yeterliliği, refakatçilere sunulan imkanlar, odadaki hasta sayısı ve odanın refakatçilere uygunluğu konularında olumsuz görüş bildirdikleri görülmüştür. Anketlerde öneriler

**Tablo 4.** Araştırmaya katılan hastaların hastane memnuniyeti.

	Hastane Memnuniyeti							
	Kötü (<3.50 puan)		Orta (3.50-3.99 puan)		İyi (4.00-4.49 puan)		Çok İyi (>4.50 puan)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiziki Koşulları	63	18.3	62	18.0	77	22.3	143	41.4
Doktor	67	19.4	57	16.5	51	14.8	170	49.3
Hemşire	58	16.8	41	11.9	43	12.5	203	58.8
Temizlik	85	24.6	53	15.4	50	14.5	157	45.5
Yemek	98	28.4	55	15.9	53	15.4	139	40.3

kısımında hastalar refakatçiler için fiziki şartların yeterli bulunmadığı ve koltuk, yatak, yemek gibi ihtiyaçların tekrar gözden geçirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca görüş ve öneriler kısmında bazı hastalar izolasyon eksikliğinden ve odaların geç saatte temizliğinin yapılmasından memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Doktorların hastalarla iyi iletişim içinde olması gerekmektedir. Bu çalışmada, doktorların tutum ve davranışlarının hastaların genel memnuniyetleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Hastalar ziyaret sırasında yapılan açıklamalar ve kullanılan cümlelerin sadeliğinden daha az memnun olduklarını belirtmişlerdir. Hastaların beklentileri onların tıbbi bilgi yetersizliklerini ifade edebilir. Bununla birlikte bazı hastalar doktor sayısının yeterli olmadığını, doktorların bazılarının ilgisiz olduğunu ve açıklama yapılırken eksik bilgi verildiğini düşünmektedirler. Kıdak ve Aksaraylı (17) yaptıkları çalışmalarında hastaların hekimlerden memnuniyetinin genel değerlendirmelere göre daha ön planda tuttukları görülmüş ve dolayısıyla hastaların hastane tercihlerinde daha çok hekimlerin etkili olduğu vurgulanmıştır.

Hastalar, doktordan çok hemşireler ile muhatap olmaktadır. Bu nedenle hemşirelerin tecrübe ve davranışları hasta memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Genel olarak hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti yüksek bulunmuştur. Tedavi saatleri, hasta teslim sistemi ve hemşirelerin yaklaşım ve davranışları hastalar tarafından iyi veya çok iyi şekilde değerlendirilen başlıca konular arasında gelmektedir. Hemşirelerin tutum ve davranışlarının hastaların genel memnuniyetleri üzerine etkisi olduğu bulunmuştur. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet diğer guruplara göre daha yüksek çıkmıştır. Langen ve ark. (18) Norveç'te yaptıkları çalışmalarında hastaların hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını göstermişlerdir. Ayrıca sağlık çalışanlarına yapılan ankette, hemşire ve doktorlar tarafından hasta memnuniyeti düşük, hasta anksiyetesi ise yüksek olarak tahmin edilmiştir. Servislerdeki temizlik hizmetleri hakkında hastaların görüşleri değerlendirildiğinde genel olarak temizliğin yapıldığı saatlerden, temizlik sırasında sessizlikten ve tuvalet ve çöplerin temizliğinden hastaların düşük düzeyde memnun oldukları görülmüştür. Bazı hastalar temizlik makinesinin sesinden ve temizlik maddelerinin kötü kokmasından ötürü rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. Temizlik konusunda benzer değerlendirmeler önceki çalışmalarda da yapılmıştır (16). Temizlik konusunda memnuniyetin sürekliliği, yöneticilerin yapacağı kontrollerin sıklığı ile orantılı olarak değişmektedir. Özcan ve ark. (19) Silvan Devlet Hastanesinde ayaktan tedavi alan hastaların temizlikten % 69.8, hemşire ve sağlık personelinin % 90.7 ve genel olarak hastaneden % 76 çok memnun ya da memnun kaldıklarını söylemiştir. Ertem ve ark. (20) Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde yaptıkları çalışmada, hastaların doktor davranışlarını % 48.2 iyi ve % 39.0 mükemmel olarak, hemşire davranışlarını ise % 54.4 iyi ve % 28.7 mükemmel

olarak değerlendirdiklerini belirtmişlerdir. Aytar ve Yeşildal (15) Düzce Tıp Fakültesi'nde yaptıkları çalışmalarında, 61 hastanın % 67.2'sinin hekimlerden çok memnun olduğunu belirtmiştir. Bizim çalışmamızda doktor hizmetleri % 14.8 iyi ve % 49.3 çok iyi olarak, hemşirelik hizmetleri ise % 12.5 iyi ve % 58.8 çok iyi olarak belirtilmiştir. Manisa'da yapılan bir çalışmada, son bir yılda yatarak tedavi gören hastaların % 84.6'sı, verilen sağlık hizmetinden memnun kaldıklarını bildirmişlerdir (21). Memnuniyet düzeyi üniversite hastanesi ve özel hastanelerde diğer hastanelere göre daha yüksek çıkmıştır. Taşlıyan ve Akyüz (22) Malatya Devlet Hastanesi'nde yaptıkları çalışmalarında hastaların % 83.3'ünün sağlık hemşire, sekreter ve diğer sağlık teknisyenlerinin ve % 75'i ise diğer personelin tutum ve davranışlarını iyi olarak algıladıklarını bildirmişlerdir. Çelikkalp ve ark. (23) bir kamu hastanesinde yaptıkları çalışmada yatan hastaların memnuniyet düzeylerini % 53.6 ile orta düzeyde bulmuşlardır. Yemek hizmetlerine bakıldığında yemeklerin lezzeti, yeterli ve doyurucu miktarlarda olması ve yeterli sıcaklıkta olması konularında hastaların daha az oranda memnun oldukları görülmüştür. Bazı hastalar yemeklerin yağlı olmasından rahatsız olduklarını ifade etmişlerdir. Emhan ve ark. (24) tarafından bir üniversite hastanesinde yapılan çalışmada, yatarak tedavi gören hastalarda ileri yaş gurubundakiler genel temizlik ve yemek hizmetleri konularında genç yaştaakilere göre daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir.

Sonuç olarak, Afyon Kocatepe Üniversitesi ANS Araştırma ve Uygulama Hastanesi ile ilgili olarak hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. Servislerde genel konularda hastalar tarafından belirtilen olumsuzlukların giderilmesi ile hasta memnuniyetinin daha da artırılacağı ve böylece hizmet kalitesinin hedeflenen düzeye ulaşabileceği düşünülmektedir.

#### KAYNAKLAR

1. Mpinga EK, Chastonay P. Satisfaction of patients: A right to health indicator? Health Policy 2011;100(2-3):144-50.
2. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. Social Science & Medicine 1997;45 (12):1829-43.
3. İçli GE, Kuşuoğlu S, Aslan FE. Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi. Marmara Üni İİBF Derg 2006;21(1):383-400.
4. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2):69-74.
5. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Derg 2007;5(3):140-3.
6. Lemos P, Pinto A, Morais G, Pereira J, Loureiro R, Teixeira S, Nunes CS. Patient satisfaction following day surgery. Journal of Clinical Anesthesia 2009;21(3):200-5.
7. Bertakis KD, Roter D, Putnam SM. The relationship of physician medical interview style to patient satisfaction. The Journal of Family Practice 1991;32(2):175-81.

8. Moret L, Anthoine E, Paillé C, Tricaud-Vialle S, Gerbaud L, Giraud-Roufast A, Michel P, Lombrail P. Relationship between inpatient satisfaction and nurse absenteeism: an exploratory study using WHO-PATH performance indicators in France. *BMC Research Notes* 2012;5:83-9.
9. Kutney-Lee A, McHugh MD, Sloane DM, Cimiotti JP, Flynn L, Neff DF, Aiken LH. Nursing: a Key to Patient Satisfaction. *Health Aff* 2009;28(4):669-77.
10. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı. Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi. 2012. [http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular\\_2011/2011/28\\_subat\\_2012/marehber.pdf](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/28_subat_2012/marehber.pdf)
11. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. *Ankara Üni Tıp Fakültesi Mecmuası* 1999;52(3):147-51.
12. Erdem R, Rahman S, Avcı L, ve ark. Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. *Erciyes Üni İİBF Derg* 2008;31:95-110.
13. Thi PLN, Briançon S, Empereur F, Guillemin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Social Science & Medicine* 2002;54(4):493-504.
14. Wallin E, Lundgren P-O, Ulander K, von Holstein c s. Does age, gender or educational background effect patient satisfaction with short stay surgery? *Ambulatory Surgery* 2000;8(2):79-88.
15. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Derg* 2004;3:10-4.
16. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgöl A. Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). *Ankara Üni Tıp Fakültesi Mecmuası* 2004;57(4):205-14.
17. Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üni Sosyal Bil Enst Derg* 2008;10(3):87-122.
18. Langen I, Myhren H, Ekeberg Ø, Stokland O. Patient's satisfaction and distress compared with expectations of the medical staff. *Patient Education and Counseling* 2006;63(1-2):118-25.
19. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. *Dicle Tıp Derg* 2008;35(2):96-101.
20. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle Üniversitesinde yatan hastalarda hasta Memnuniyeti Araştırması. *Modern Hastane Yönetimi Derg* 2000;4:25-9.
21. Nesanır N, Dinç G. Manisa kent merkezinde yatarak tanı ve tedavi hizmetlerinden yararlanan kişilerin hasta memnuniyeti düzeyi. *TAF Prev Med Bull* 2008;7(5):419-28.
22. Taşlıyan M, Akyüz M. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyet araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde bir alan çalışması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araşt Derg* 2010;12(19):61-6.
23. Çelikkalp Ü, Temel M, Saraçoğlu GV, Demir M. Bir kamu hastanesinde yatan hastaların hizmet memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Derg* 2011;6(17):1-14.
24. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Derg* 2010;37(3):241-7.