

## Bir eğitim araştırma hastanesinde sağlık hizmeti sunum süreçlerinin tüm basamaklarına yönelik hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi

*The assessment of patient satisfaction associated with the whole steps of health service processes in a training and research hospital*

*Pınar Bol, Gülnur Gül, Ahmet Emin Erbaycu*

*Dr. Suat Seren Göğüs Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim Araştırma Hastanesi, İzmir*

### Özet

**Amaç:** Hasta memnuniyetini değerlendirirken, sağlık hizmetinin tüm süreçlerini göz önüne almak gerekmektedir. Çalışmanın amacı hizmet sunum sürecinin (hastaneye girişten çıkışa kadar geçen süre) hizmet alanlar tarafından bütüncül olarak değerlendirilmesini sağlamak ve genel anlamda memnuniyetsizliğe neden olan alt parametrelerin ve hizmet alanlarının belirlenmesidir.

**Gereç ve yöntem:** Tanımlayıcı türde yapılan çalışma, Acil Servis ya da Polikliniklere başvurup yatarak tedavi hizmeti alan hastalarda yapılmıştır. Taburculuk işlemleri bittikten sonra yüz yüze görüşme yoluyla anket formu doldurulmuştur.

**Bulgular:** Genel hizmet basamaklarında memnuniyeti düşüren süreçler; bekleme alanlarının temizliği, kayıt ve taburculuk sürecinde çalışanların davranışları, bekleme zamanı, işlemlerin ve prosedürlerin açıklanması, elektrokardiyografi hizmeti sunumu ve hastane yemekleri ilgili idi. Memnuniyeti arttıran süreçler; hekimlik, hemşirelik ve yönlendirme hizmetleri ile ilgili idi.

**Sonuç:** Hastalar hemşirelik ve hekimlik hizmetlerinden yüksek oranda memnun iken, memnuniyetsizlikler destek birimlerde sunulan hizmetlerden ve personel davranışlarından kaynaklanmaktadır.

*Pam Tıp Derg 2015;8(2):110-122*

**Anahtar sözcükler:** Sağlık hizmetleri, hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesi.

### Abstract

**Purpose:** All processes of health care service must be considered while evaluating patient satisfaction. The objective of this study is the overall evaluation of the services (from admission to discharge) by the recipients of that service and to determine the sub-parameters and service areas that in general cause dissatisfaction.

**Materials and methods:** This descriptive study was carried out on patients that admitted to the Emergency Department or clinics and received inpatient treatment. A questionnaire was applied to the patients with a face-to-face fashion following the discharging process.

**Results:** Processes decreasing satisfaction in general service grades were hygiene of waiting- rooms, behaviour of personnel during admission and discharge, waiting time, announcement of processes and procedures, delivery of electrocardiography service and hospital foods. The rate of general hospital satisfaction and recommendation was high.

**Conclusion:** While the patients were eminently satisfied with the nursing and medical care services, dissatisfactions were derived from services offered in the support units and behaviours of personnel.

*Pam Med J 2015;8(2):110-122*

**Key words:** Health services, patient satisfaction, quality of health care services.

Pınar Bol

Yazışma Adresi: Dr. Suat Seren Göğüs Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim Araştırma Hastanesi, İzmir  
e-mail: pinarbol@yahoo.com

Gönderilme tarihi: 24.04.2014

Kabul tarihi: 19.12.2014

## Giriş

Hastaneler, sağlık hizmetleri sunan, başta hastaların tedavileri için gerekli tetkik 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 için de hastalara sundukları sağlık hizmetlerinin kaliteli olması gerekmektedir [1-3]. Memnuniyet, yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler ve bireysel ve toplumsal değerleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavramdır [4].

Sağlıkta kalite, standartlara uygunluğun yanı sıra mümkün olduğunca hasta beklentilerinin ve isteklerinin karşılanabilmesini içermektedir. Kalite, birbirini tamamlayıcı iki bölüme ayrılmaktadır. Bunlar; gerçek kalite ve algılanan kalitedir. Gerçek kalite, belirlenmiş standartlara uygunluğu gösterir. Algılanan kalite müşteri beklentilerinin karşılanmasını ifade eder [5].

Hizmet sunumunun her aşamasında hastalarla\müşterilerle birebir ilişki halinde olan sağlık personeli, hastaların\müşterilerin hastaneye bakış açısı ve hizmetlerden tatmini üzerinde oldukça etkili olmaktadır [6].

Doktorların kişiler arası ilişki becerisi, hasta tatminini etkileyen en önemli faktördür. Hastalar doktorların verdikleri hizmetin kalitesini değerlendirirken, doktorun uzmanlık bilgisinden daha çok dinleme, duyarlı olma, yeterli zaman ayırma, nezaket ve saygı gösterme gibi davranışlarını göz önünde tutmaktadırlar. Hasta ve doktor arasında olumlu ilişki kurulması durumunda hastalar doktorların önerilerine tamamen uymaktadırlar ve tedavilerine ara vermemektedirler [5]. Hastaların hekiminden memnuniyeti ya da memnuniyetsizliğine yol açan en önemli etkenin hekimin güler yüzlü davranması ve hastaya yapılması planlanan tanı ve tedavi hakkında anlaşılır bir şekilde bilgi vermesi olduğu görülmüştür [7]. Hasta ve yakınlarının doktorlar tarafından bilgilendirilmesi, onların hastalık durumunu daha anlayışla karşılayabilmelerini sağlamaktadır [5].

Hastalar beslenme hizmetlerine çok önem vermektedir. Yemeğin sadece kalitesinden değil, yemeği sunan kişilerden, sunuluş biçiminden ve görüntüsünden de etkilenmektedirler. Hastaya sunulan yemek, diyet yemeği de olsa sunum biçimi iyi olduğunda, hastalar hizmetleri kaliteli olarak değerlendirmektedir. Hastanenin ve hastanede yaşanan odanın fiziksel koşulları, bireylerin çok üzerinde durdukları, önem verdikleri tatmin boyutlarından birisi olarak

ortaya çıkmaktadır. Yetersiz oda koşulları, bakımsız bir hastane, hastaların mutlaka şikayet nedeni, tatminsizlik unsuru olmakta ve yeniden tercih edilme şansını yitirmektedir. Hasta tatmini etkileyen önemli boyutlardan birisi de hastanedeki bürokratik engellerden kaynaklı zaman kayıpları, işlem sırasında uzun beklemler olarak belirtilmektedir. Pek çok hastane için, hastaların yatış ve taburculuk hizmetleri, hastaların ve yakınlarının uzun süre bekletilmelerinden dolayı, problem haline dönüşebilmektedir. Hastaların zaman kaybından dolayı mutsuz ve tatminsiz oldukları kolaylıkla gözlemlenmektedir [6].

Hasta memnuniyeti klinik sağlık önlemleri kadar önemlidir ve primer olarak sağlık hizmetlerinin etkinliğini ölçmede kullanılan bir yöntem olarak kullanılmaktadır. Kurumlar memnuniyet oranlarını değerlendirerek ne kadar güçlü ve zayıf olduklarını öğrenmekte ve etkin bir rekabet ortamı sağlayabilmektedir [8].

Hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı hakkında yararlı bilgiler vermektedir. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi maliyetlerin düşürülmesi ve rekabet avantajının elde edilmesi açısından önemlidir. Hizmetlerden memnun olan hastalar, hekim ve diğer sağlık personelinin önerilerine titizlikle uymaktadırlar. Sağlık hizmetinden memnun kalan hastalar, gereksinim duyduklarında yine aynı kuruluşu tercih etmektedir. Aldığı hizmetten memnun olmayan hastalar ise memnun olanlara göre deneyimlerini daha çok başkalarıyla paylaşmaktadır [9,10].

Sağlık hizmeti sunumu sürecinde memnuniyetsizliğe neden olan parametrelerin belirlenerek düzeltilmesi ile kaliteli hizmet sunumu artırılmaktadır. Bu çalışmada, hastaların hizmet almaya başladığı ilk süreçten hizmetin sonlandırıldığı son sürece kadar geçen tüm alanlarda hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Elde edilen bulgularla düzeltici önleyici faaliyetler başlatılarak kaliteli hizmet sunumunun artırılması hedeflenmiştir.

## Gereç ve Yöntem

Çalışma, tanımlayıcı türde bir araştırma olup İzmir ilinde hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde 1-31 Mart 2012 tarihleri arasında yapılmıştır. Yatan hastaların çalışmaya dahil edilebilmesi için yatıştan önceki son 2 hafta içinde acil servisten hizmet almış olma şartı aranmıştır. Araştırmanın yapıldığı kurum, göğüs hastalıkları ve dal hastanesi olma dolayısıyla büyük oranda kronik hastalıklara (KOA, Astım,

Akciğer Ca vb.) hizmet verme özelliği nedeni ile acil başvuru oranları yüksek olan bir kurumdur. Bu durumda çalışmaya katılan tüm hastalar yatıştan önceki zamanda acil servis hizmetlerinden yararlanmış hastalardır. Çalışmaya acil servis ya da polikliniğe başvurup yatarak tedavi hizmeti alan hastalar dahil edilmiştir. Araştırmada  $\alpha = 0.05$  için  $\pm 0.05$  örnekleme hatası için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri için hesaplanan tablodan yararlanılmıştır [11]. Bu tabloya göre 1000-2500 arası evren büyüklüğünde 198 örneklem yeterlidir. Araştırmanın yapıldığı dönemde hastaneden 1440 hasta taburcu edildiği için çalışmada 200 hasta örneklem olarak alınmıştır. Çalışmanın yapılabilmesi için hastane yönetiminden yazılı izin alınmıştır. Taburculuk işlemleri bittikten sonra, gönüllü olan hastalar ile yüz yüze görüşme yapılarak anket formu doldurulmuştur. Soru formu oluşturma aşamasında Linda Powell [8] tarafından

oluşturulan ve "Patient Satisfaction Surveys for Critical Access Hospitals" adlı çalışmada kullanılan hasta memnuniyeti anketinden yararlanılmıştır. Ankette 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket araştırmacılar tarafından literatür incelemesi yapılarak hazırlanmış, 5-10 kişilik bir örneklem üzerinde denenmiş ve uzlaşma sonrası son hali oluşturulmuştur. Anketi doldurmak ortalama 5 dakika sürmektedir.

### Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların demografik verileri Tablo 1'de gösterilmektedir. Hastaların %63.5'ini erkek hastalar oluşturmaktadır.

Hastaların %86'sı Acil Servis hizmetlerinden tamamen memnun iken, buradaki bakım hizmetlerinden, çalışan hekim ve hemşirelerden ve acil servis binasından da büyük ölçüde memnuniyet olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2).

**Tablo 1.** Hastaların cinsiyet dağılımı, genel memnuniyet ve hastanenin tavsiye edilme durumu

Cinsiyet	N	%
Erkek	127	63.5
Kadın	73	36.5
Hastaneden Genel Memnuniyet		
Tamamen Memnunum	166	83.0
Biraz Memnunum	29	14.5
Kararsızım	5	2.5
Memnun Değilim	0	0
Hiç Memnun Değilim	0	0
Hastaneyi Başka Kişilere Tavsiye Etme Durumu		
Evet	191	95.5
Hayır	9	4.5
TOPLAM	200	100

Hasta kayıt ve taburculuk hizmetlerindeki tüm süreçlerden memnuniyet oranları Tablo 3'de gösterilmektedir. Hastaların çalışanların davranışlarından tamamen memnuniyet oranı %72 iken, bekleme zamanlarından tamamen memnuniyet oranı %61, işlemlerin/prosedürlerin açıklanmasından tamamen memnuniyet oranı %63.5 olarak tespit edilmiştir.

Hemşirelik hizmetlerinden hastaların memnuniyet oranları Tablo 4'te gösterilmiştir. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden tamamen memnuniyet oranlarının %90 olması, hastaların hemşirelik hizmetlerinden beklentilerinin büyük oranda karşılandığını düşündürmektedir.

Hastaların hekimlik hizmetlerinden memnuniyetleri Tablo 5'de değerlendirilmiştir. Hekimlik hizmetlerinden tamamen memnuniyet oranının %92.5 olması ve hekimlerin hastalar tarafından çağırıldıklarında geliş süresi (%89) hariç diğer hizmetlerden (hastaların sorularını yanıtlama süreci, tetkik tedavi ve prosedürleri açıklama süreci, hastalara nezaket ilgi ve saygı göstermeleri, doğru tanı koyma süreci, muayene sırasındaki ilgi, tedavideki beceri ve tedavi sonrası bakımları açıklama süreci) tamamen memnuniyet oranlarının %90 ve üzerinde olması hastaların hekimlerin hizmetlerinden oldukça memnun olduklarını göstermektedir.

**Tablo 2.** Acil servisin hastalar tarafından değerlendirilmesi

		N	%
Acil servisin hastalar tarafından genel olarak değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	172	86.0
	Biraz Memnunum	22	11.0
	Kararsızım	6	3.0
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Acil serviste verilen bakım hizmetlerinin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	175	87.5
	Biraz Memnunum	20	10.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Acil serviste bekleme süresinin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	163	81.5
	Biraz Memnunum	28	14.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Acil serviste verilen hizmet ya da prosedürün açıklanması ile ilgili memnuniyetin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	165	82.5
	Biraz Memnunum	24	12.0
	Kararsızım	5	2.5
	Memnun Değilim	6	3.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Acil servis binasından memnuniyetin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	174	87.0
	Biraz Memnunum	21	10.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	3	1.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Tedavi eden hekimden memnuniyetin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	179	89.5
	Biraz Memnunum	18	9.0
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Tedavi eden hemşireden memnuniyetin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	177	88.5
	Biraz Memnunum	19	9.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Verilen bakımın kalitesinden memnuniyetin değerlendirilmesi	Tamamen Memnunum	174	87.0
	Biraz Memnunum	21	10.5
	Kararsızım	5	2.5
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100

**Tablo 3.** Hasta kayıt ve taburculuk hizmetlerinin değerlendirilmesi

		<b>N</b>	<b>%</b>
Hasta kayıt işlemlerindeki tüm süreçten	Tamamen Memnunum	170	85.0
	Biraz Memnunum	25	13.0
	Kararsızım	3	2.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Çalışanların davranışından	Tamamen Memnunum	144	72.0
	Biraz Memnunum	48	24.0
	Kararsızım	6	3.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Bekleme zamanından	Tamamen Memnunum	122	61.0
	Biraz Memnunum	65	32.5
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	9	4.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
İşlemlerin/prosedürlerin açıklanmasından	Tamamen Memnunum	127	63.5
	Biraz Memnunum	64	32.0
	Kararsızım	6	3.0
	Memnun Değilim	3	1.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Kayıtta görevli personelin davranışından	Tamamen Memnunum	168	84.0
	Biraz Memnunum	26	13.0
	Kararsızım	5	2.5
	Memnun Değilim	1	0.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Ödeme süreci için bilgi verilmesinden	Tamamen Memnunum	168	84.0
	Biraz Memnunum	22	11.0
	Kararsızım	7	3.5
	Memnun Değilim	3	1.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Yatış verildiğinde servise transferinden	Tamamen Memnunum	164	82.0
	Biraz Memnunum	26	13.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	5	2.5
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100

**Tablo 3.** (Devamı)

Taburculuk hizmetlerinin tüm süreçlerinden	Tamamen Memnunum	169	84.5
	Biraz Memnunum	24	12.0
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Tedavi ve bakım sonrası yapılan uygulamaların açıklanmasından	Tamamen Memnunum	176	88.0
	Biraz Memnunum	15	7.5
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	5	2.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100

Yemek hizmetleri ile ilgili memnuniyet oranları Tablo 6'da gösterilmektedir. Hastaların yemek hizmetlerinden genel olarak tamamen memnuniyet oranlarının %72.5 olduğu ve diğer yemek hizmetlerine göre en az yemeklerin sıcaklığından, lezzetinden memnun oldukları görülmektedir.

Laboratuvar, röntgen ve diğer tetkik hizmetlerinden memnuniyet oranları Tablo 7'de gösterilmektedir. Tüm tanı tetkik işlemleri sürecinden genel olarak tamamen memnuniyet oranı %87 olmasına rağmen, radyoloji hizmetleri, laboratuvar hizmetleri ve özellikle EKG hizmetlerinden tamamen memnuniyet oranlarının %80'in altında olduğu saptanmıştır.

Bekleme alanlarından memnuniyet oranları Tablo 8'de gösterilmiştir. Bekleme alanları ile ilgili hastaların en az memnun oldukları sürecin temizlik (%69.5) olduğu görülmektedir.

Genel olarak tüm hastanenin işleyişinden tamamen memnuniyet oranı %83'tür ve hastaların %95.5'i bu hastaneyi başka kişilere tavsiye etmektedir (Tablo 1).

### Tartışma

Hastaların hizmet sunum süreçlerinin tüm basamaklarını değerlendirdiğimiz bu çalışmada acil serviste hekimlik/hemşirelik/bakım hizmetlerinden memnuniyet oranı genel olarak yüksek iken, acil serviste bekleme süresi ve prosedürlerin açıklanması hizmetinden tamamen memnuniyet oranı diğerlerine göre düşük düzeydedir. Kabaroğlu ve ark. [12] tarafından yapılan ve acil serviste hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlendiği çalışmada da hekim/hemşire/yardımcı personellerin davranışlarının memnuniyetleri önemli ölçüde etkilediği belirtilmiştir. Yine aynı çalışmada bekleme süresinin kısalığının memnuniyeti arttırdığı belirlenmiştir.

Taburculuk ve kayıt işlemlerinden genel memnuniyet oranı yüksek iken (%85), çalışanların davranışından, işlemlerin ve prosedürlerin açıklanmasından ve bekleme zamanından memnuniyet oranının diğer hizmetlere göre düşük olması iletişimin memnuniyet üzerindeki etkisini açıkça ortaya koymaktadır. Bu durum öncelikle iyileştirilmesi gereken alanların kayıt birimi çalışanlarının davranışları, bekleme zamanlarının kısaltılması ve işlem/prosedürlerin açıklanması aşamalarında olduğunu göstermektedir. Hemşirelik hizmetlerinden genel memnuniyet oranının yüksek (%90) olmasına rağmen hemşirelerin ziyaretçilere ilgi ve davranışı ile ilgili memnuniyet oranının (%83.5) diğer hizmetlere oranla düşük olmasının nedeni, hemşire sayısının yetersiz olması ve fazla iş yükünden dolayı stresli çalışma ortamı olarak değerlendirilmiştir. Mesai içi ve mesai sonrası memnuniyet oranları arasında önemli bir fark olmaması da hemşirelik hizmetlerinin 7/24 aynı düzeyde sağlandığının göstergesi olarak da yorumlanabilir.

Hekimlik hizmetlerinden memnuniyet oranının yüksek olması, hekimlik hizmetleri açısından hastanenin tercih edilebilirliğini arttırmaktadır. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirildiği bir çalışmada hekimlerden memnuniyetsizlik oranının %3.4 olması hekimlik hizmetleri açısından hastaların beklentilerinin karşılandığını göstermektedir [13]. Ayrıca Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyetinin değerlendirildiği bir çalışmada hastaların en memnuniyetsiz oldukları konunun tetkik sonuçları hakkında hastanın bilgilendirilmemesi (memnuniyet oranı %61.8) ve reçete edilen ilaçların yan etkileri konusunda bilgilendirme (memnuniyet oranı %18.6) olmaması şeklinde tespit edilmiştir [14].

**Tablo 4.** Hemşirelik hizmetlerinin değerlendirilmesi

		<b>N</b>	<b>%</b>
Hemşirelik hizmetleri ile ilgili tüm hizmetlerden	Tamamen Memnunum	180	90.0
	Biraz Memnunum	16	8.0
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Mesai içinde (saat: 08–17) sunulan hemşirelik hizmetlerinden	Tamamen Memnunum	181	90.5
	Biraz Memnunum	12	6.0
	Kararsızım	5	2.5
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Mesai sonrası (saat: 17–08) ve hafta sonu sunulan hemşirelik hizmetlerinden	Tamamen Memnunum	178	89.0
	Biraz Memnunum	16	8.0
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	5	2.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Hemşirelerin gereksinimlerimizi karşılamasından	Tamamen Memnunum	175	87.5
	Biraz Memnunum	19	9.5
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Çağırduğumuzda geliş süresinden	Tamamen Memnunum	178	89.0
	Biraz Memnunum	14	7.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Uygulanan tetkik, tedavi ve bakımları açıklamasından	Tamamen Memnunum	177	88.5
	Biraz Memnunum	16	8.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	3	1.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Ziyaretçilere ilgisi ve davranışından	Tamamen Memnunum	167	83.5
	Biraz Memnunum	30	15.0
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	1	0.5
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100

**Tablo 5.** Hekimlik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

		N	%
Hekimlik hizmetleri ile ilgili tüm hizmetlerden	Tamamen Memnunum	185	92.5
	Biraz Memnunum	14	7.0
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Hekimlerin sorularınızı yanıtlamasından	Tamamen Memnunum	183	91.5
	Biraz Memnunum	13	6.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Çağırduğumuzda geliş süresinden	Tamamen Memnunum	178	89.0
	Biraz Memnunum	14	7.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Tetkik tedavi ve prosedürleri açıklanmasından	Tamamen Memnunum	184	92.0
	Biraz Memnunum	10	5.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Nezakət, ilgi ve saygı göstermesinden	Tamamen Memnunum	191	95.5
	Biraz Memnunum	5	2.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Doğru tanıyı koymasından	Tamamen Memnunum	186	93.0
	Biraz Memnunum	7	3.5
	Kararsızım	7	3.5
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Muayene sırasındaki ilgisinden	Tamamen Memnunum	183	91.5
	Biraz Memnunum	13	6.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Tedavideki becerisinden	Tamamen Memnunum	185	92.5
	Biraz Memnunum	12	6.0
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Tedavi sonraki bakımları açıklamasından	Tamamen Memnunum	180	90.0
	Biraz Memnunum	17	8.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	1	0.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100



**Tablo 6.** Yemek hizmetlerinin değerlendirilmesi

		<b>N</b>	<b>%</b>
Tüm yemek hizmetlerinden	Tamamen Memnunum	145	72.5
	Biraz Memnunum	45	22.5
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	5	2.5
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Yemeklerin görüntüsünden	Tamamen Memnunum	144	72.0
	Biraz Memnunum	42	21.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	7	3.5
	Hiç Memnun Değilim	3	1.5
	TOPLAM	200	100
Yemeklerin lezzetinden	Tamamen Memnunum	140	70.0
	Biraz Memnunum	48	24.0
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	6	3.0
	Hiç Memnun Değilim	4	2.0
	TOPLAM	200	100
Yemeklerin sıcaklığından	Tamamen Memnunum	135	67.5
	Biraz Memnunum	54	27.0
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	6	3.0
	Hiç Memnun Değilim	3	1.5
	TOPLAM	200	100
Yemeklerin çeşitliliğinden	Tamamen Memnunum	143	71.5
	Biraz Memnunum	48	24.0
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	5	2.5
	Hiç Memnun Değilim	3	1.5
	TOPLAM	200	100
Diyet hakkında bilgi verilmesinden	Tamamen Memnunum	160	80.0
	Biraz Memnunum	30	15.0
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	6	3.0
	Hiç Memnun Değilim	3	1.5
	TOPLAM	200	100

**Tablo 7.** Laboratuvar/röntgen ve diğer tetkik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi

		N	%
Tüm tanı tetkik hizmetlerinden	Tamamen Memnunum	174	87.0
	Biraz Memnunum	23	11.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	1	0.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
EKG hizmetinden	Tamamen Memnunum	137	68.5
	Biraz Memnunum	60	30.0
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Laboratuvar hizmetinden	Tamamen Memnunum	156	78.0
	Biraz Memnunum	39	19.5
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Radyoloji hizmetinden	Tamamen Memnunum	153	76.5
	Biraz Memnunum	44	22.0
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	1	0.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
SFT hizmetinden	Tamamen Memnunum	160	80.0
	Biraz Memnunum	36	18.0
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Fizik tedavi hizmetinden	Tamamen Memnunum	173	86.5
	Biraz Memnunum	25	12.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	0	0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Yönlendirme hizmetinden	Tamamen Memnunum	180	90.0
	Biraz Memnunum	17	8.5
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100

**Tablo 8.** Bekleme alanlarından memnuniyetin değerlendirilmesi

		N	%
Tüm bekleme alanlarından	Tamamen Memnunum	162	81.0
	Biraz Memnunum	29	14.5
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Servise erişim kolaylığından	Tamamen Memnunum	161	80.5
	Biraz Memnunum	27	13.5
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	7	3.5
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Konforundan	Tamamen Memnunum	166	83.0
	Biraz Memnunum	22	11.0
	Kararsızım	6	3.0
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	2	1.0
	TOPLAM	200	100
Temizliğinden	Tamamen Memnunum	139	69.5
	Biraz Memnunum	53	26.5
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	6	3.0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
İlgi çekiciliğinden	Tamamen Memnunum	166	83
	Biraz Memnunum	25	12.5
	Kararsızım	2	1.0
	Memnun Değilim	6	3.0
	Hiç Memnun Değilim	1	0.5
	TOPLAM	200	100
Isısından	Tamamen Memnunum	177	88.5
	Biraz Memnunum	19	9.5
	Kararsızım	1	0.5
	Memnun Değilim	3	1.5
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Sessizliğinden	Tamamen Memnunum	170	85.0
	Biraz Memnunum	22	11.0
	Kararsızım	4	2.0
	Memnun Değilim	4	2.0
	Hiç Memnun Değilim	0	0
	TOPLAM	200	100
Araç gereçten	Tamamen Memnunum	154	77.0
	Biraz Memnunum	39	19.5
	Kararsızım	3	1.5
	Memnun Değilim	2	1.0
	Hiç Memnun Değilim	2	1.0
	TOPLAM	200	100

Yemek hizmetlerinden genel memnuniyet oranının (%72.5) diğer hizmetlere göre düşük olduğu görülmektedir. Diyetler hakkında bilgi verilmesinden memnuniyet oranı %80 ile en yüksek, yemeklerin sıcaklığından memnuniyet oranının da %67.5 ile en düşük oran olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda verilere göre tüm hizmet süreçleri içinde en öncelikli iyileştirme alanının yemek hizmetleri olduğu görülmektedir. Emhan ve ark. [15] tarafından yapılan bir çalışmada da yatan hastaların yemek kalitesini %43.3 oranında belirlediği ve beklentilerinin altında kaldığı tespit edilmiştir. Aytar ve Yeşildal [16] tarafından yatan hasta memnuniyetinin değerlendirildiği çalışmada da hastaların %34.2'si yemek ve fizik teknik koşulları yeterli bulmadıklarını ifade etmişlerdir.

Kurumdaki genel olarak tüm tanı hizmetlerinden memnuniyet oranının yüksek olduğu(%87) ancak elektrokardiyografi (EKG) hizmetlerinden memnuniyet oranının diğer hizmetlere göre düşük (%68.5) olduğu tespit edilmiştir. EKG hizmetinin verildiği fiziksel alanın ve hizmet veren sağlık çalışanlarının kurum tarafından tekrar değerlendirilmesi memnuniyet oranının artırılması açısından önemli olacaktır.

Bekleme alanlarında temizlikten memnuniyet oranının düşük (%69.5) olması temizlik hizmetlerinin daha sıkı kontrollerle ve hasta yoğunluğunun olduğu alanlara daha çok önem vererek daha sık yapılmasını gerektirmektedir.

Tüm hastane için genel memnuniyet incelendiğinde tamamen memnuniyet oranının %83 olması iyileştirmeye açık birçok alanın olduğunu göstermektedir. Hastaneyi başka kişilere tavsiye eder misiniz ifadesine %95.5 oranında evet cevabı verilmiş olması, kurumun genel memnuniyet oranının %83 olmasına rağmen tercih edilen bir hastane olduğunun bir göstergesi olarak değerlendirilmiştir.

Tüm veriler genel olarak incelendiğinde genel memnuniyeti düşüren süreçlerin bekleme alanlarının temizliği, kayıt ve taburculuk sürecinde çalışanların davranışları, bekleme zamanı, işlemlerin ve prosedürlerin açıklanması, EKG hizmeti sunumu ve yemeklerle ilgili olduğu, memnuniyeti arttıran süreçlerin ise hekimlik, hemşirelik ve yönlendirme hizmetleri ile ilgili olduğu görülmüştür.

Araştırmanın sınırlılığı, araştırma yapılan kurumun tek hastane olması ve anketi dolduran hastaların bu çalışmaya katılmak isteyen gönüllü hastalardan seçilmiş olması olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak hastaların hemşirelik ve hekimlik hizmetlerinden memnuniyetinin yüksek olduğu, destek birimlerde sunulan hizmetlerden ve personelden memnuniyetin düşük olduğu görülmüştür. Sağlık kurumlarında verilen tıbbi hizmetler ne kadar iyi olursa olsun çalışanların davranışları ve destek hizmetlerinin yetersizliği hasta memnuniyetsizliğine yol açmaktadır. Bu çalışma hizmet sunumunun tüm aşamalarının objektif değerlendirilmesi ve gereken iyileştirme çalışmalarında yol göstermesi açısından kurum için kaynak olarak değerlendirilmiştir.

**Çıkar İlişkisi:** Yazarlar çıkar ilişkisi olmadığını beyan etmektedir.

### Kaynaklar

1. Aslantekin F, Göktaş B, Uluşen M, Erdem R. Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları Ve Doğum Hastanesi örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2007;2:55-71.
2. Varinli İ. Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki-Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma-Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2004;17:33-52.
3. Gülmez M. Sağlık hizmetlerinde memnuniyet ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde ayakta tedavi gören hastalara yönelik bir uygulama. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2005;6:147-169.
4. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü:hasta memnuniyeti. C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5:69-74.
5. Taşlıyan M, Gök S. Kamu ve özel hastanelerde hasta memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta bir alan çalışması. KSU İİBF Dergisi 2012;2:69-94.
6. Büber R, Başer H. Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti:Vakıf Üniversitesi hastanesinde bir uygulama. Sosyal Beşeri Bilimler Dergisi 2012;4:265-274.
7. Gül G, Bol P, Erbaycu AE. Sağlık hizmeti sunumunda hasta – hekim iletişiminin hasta memnuniyetine etkisi: bir kano model analizi. İzmir Göğüs Hastanesi Dergisi 2012;26:183-194.
8. Powell L. Patient satisfaction surveys for critical access hospitals, Mountain States Group, Inc. 2001:1-50 <http://www.ruralcenter.org/tasc/resources/patient-satisfaction-surveys-critical-access-hospitals>.
9. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler, Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5:140-143.
10. Devebakan N, Aksaraylı M. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2003;5:38-54.
11. Yazıcıoğlu Y, Erdoğan, S. SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara, Detay Yayıncılık, 2004.

12. Kabaroğlu K, Eroęlu SE, Onur OE, Denizbaşı A, Akoęlu H. Acil serviste hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Marmara Medical Journal* 2013;26:82-89.
13. Tükel B, Acuner MA, Önder OR, Üzgöl A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği) *Ankara Üniv Tıp Fak Mecm* 2004;57:205-214.
14. Tezcan D, Yücel MH, Ünal UB, Edirne T. Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. *Pam Tıp Derg* 2014;7:57-62.
15. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Derg* 2010;37:241-247.
16. Aytaş G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. *Düzce Tıp Fak Derg* 2004;3:10-14.