Gazi Tıp Dergisi / Gazi Medical Journal

ARAŞTIRMA - RESEARCH ARTICLE

2006: Cilt 17: Sayı 3: 160-170

YATARAK TEDAVİ GÖREN HASTALARIN HASTANE ÇALIŞANLARI VE HASTANE HİZMETLERİNDEN BEKLENTİLERİ VE BEKLENTİLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Gül Esin KONCA[1], Mustafa N. İLHAN[2], Mehmet Ali BUMİN[2]

Amaç: Sağlık kurumları, sürekli hizmet verme amacında olan diğer tüm kuruluşlar gibi hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derece memnun kalındığını araştırmak, öğrenmek, değerlendirmek ve harekete geçmek zorundadır. Toplam Kalite Yönetimi felsefesi içindeki en önemli konulardan biri olan hasta memnuniyetinin sağlanması, ancak hastaların hastaneden ve hizmet verenlerden neler beklediğinin ölçümlenmesi ile mümkündür. Bu araştırmada "bir üniversite hastanesinde yatarak tedavi gören hastaların hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden beklentileri ve beklentilerine ilişkin memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi" amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma kapsamına 01.06.2004-30.12.2004 tarihleri arasında yatarak tedavi gören 100 hasta alınmıştır. Veri toplanmasında Anket Formu Kullanılmıştır. Anket Formu, iki aşamada yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak uygulanmıştır.

Bulgular: Araştırma sonuçlarına göre hastaların; doktorlardan beklentileri ile memnuniyet durumlarının aynı olmadığı, hemşirelerden beklentileri ile memnuniyet durumlarının aynı olmadığı; diğer hastane çalışanları, temizlik hizmetleri ve yemek hizmetlerinden beklentileri ile memnuniyet durumlarının aynı olduğu, beklentilerinin karşılandığı bulunmuştur.

Sonuç: Araştırma sonucuna göre hastaların, hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden genel olarak memnun oldukları bulunmuştur. Bu durumun araştırmanın yapıldığı hastanedeki kalite çalışmalarıyla bağlantılı olduğu düşünülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hastane Hizmetleri, Hastane Çalışanları, Hasta Beklentisi, Hasta Memnuniyeti.

THE EXPECTATIONS OF INPATIENTS WITH REGARD TO THE HOSPITAL EMPLOYEES AND HOSPITAL SERVICES, AND AN EVALUATION OF THE MEETING OF THESE EXPECTATIONS SUMMARY

Purpose: Health institutions, like all organizations that aim to provide continuous service, have to research, learn, evaluate and act upon facts about how their services are perceived and the satisfaction level attained from these particular services. Ensuring patient satisfaction, which is one of the most important aspects of the Total Quality Management concept, is only possible if you can appraise what the patients expect from the hospital and the employees. The aim of this study was to determine the expectations of inpatients in a university hospital with regard to the hospital employees and hospital services, and to evaluate the meeting of these expectations.

Materaials and Methods: 100 patients treated in bed between 01.06.2004 and 30.12.2004 were included in this study. A survey sheet was used to gather data. The survey sheet was applied in two phases via face-to-face interviews.

Results: The patients' expectations were not satisfied with regard to the doctors or nurses, while they were satisfied with regard to the other hospital employees, cleaning services and catering services.

Conclusion: Patients are satisfied with the hospital employees and hospital services in general. It is thought that this is related to the quality activities undertaken in the hospital studied.

Key Words: Hospital Services, Hospital Employees, Patient Expectation, Patient Satisfaction.

[1] Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi
[2] Gazi Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı

GİRİŞ

Günümüzde, bireylerin sağlığa verdikleri önemin artması, ihtiyaç ve beklentilerinin gün geçtikçe fazlalaşması, sağlık hizmetlerinde kaliteli bakım isteğinin yaygınlaşması ve sağlık hizmeti gereksinimi duyduklarında ilgili kuruluşlar arasında daha seçici davranmaları; sağlık kurumlarının topluma kaliteli ve verimli sağlık hizmeti sunma zorunluluğunu gündeme getirmiş ve önceleri daha çok üretim sektöründe kullanılan "Toplam Kalite Yönetimi (TKY)" nin sağlık sektöründe kullanılmaya başlanmasına neden olmuştur (1,2). TKY, klasik yönetim anlayışının alternatifi olarak gelişen ve gelişimine devam etmekte olan modern ve etkin yönetim anlayışının bugünkü adıdır (3).

Sağlık hizmeti sunan tüm organizasyonların topluma karşı sorumluluk taşıdığı ve temel görevlerinden en önemlisinin, topluma kaliteli ve verimli sağlık hizmeti sunmak olduğu söylenebilir. Maliyet/etkili bir sağlık hizmeti sunumu, toplumun memnuniyeti ve sürekli gelişmeyi sağlayabilmek için sağlık kuruluşları, yönetici ve çalışanları yeni yönetim ve değerlendirme araçlarına, yöntemlere ve felsefelere ihtiyaç duymaktadır. Kalite arayışı-yarışında kurumlar arasında rekabette ve hizmetlerin geliştirilmesinde belirleyici unsur olarak Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları ve ISO 9000 serisi standartlar kuruluşların en fazla benimsedikleri yaklaşımların başında gelmektedir (1,4).

Sağlık kurumları, sürekli hizmet verme gayretinde olan diğer tüm kuruluşlar gibi hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derecede memnun kalındığını araştırmak, öğrenmek, değerlendirmek ve harekete geçmek zorundadır (5). Hasta tatmini, genel olarak, hasta istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde bir hizmet sağlanması olarak tanımlanabilir. Bu durumda, hasta tatminini sağlamayı amaç edinen bir yönetimin, öncelikle hasta beklentilerini belirlemesi ve bu beklentilere dayalı olarak hizmet sunum biçimini tasarlaması gerekmektedir (6,7).

Toplam Kalite Yönetimi felsefesi içinde en önemli konulardan biri olan hasta memnuniyetinin sağlanması, ancak hastaların hastaneden ve hizmet verenlerden neler beklediğinin ölçümlenmesi ile mümkündür (8).

Sağlık hizmetleri sunumunda kalite kavramı, "uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun tanı, tedavi ve bakım hizmetlerini yanı sıra, tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması" olarak tanımlanmaktadır (9).

Sağlık hizmetlerinin kalitesi söz konusu olduğunda, hasta memnuniyeti temel basamaklardan birini oluşturmaktadır. Memnuniyetin ölçümü ve memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerin belirlenmesi; durumun saptanması, önceliklerin belirlenmesi ve doğru planların yapılabilmesi açısından bilimsel bir doğrudur (10).

Kaliteli bir sağlık hizmetinden söz edebilmek için gereken kaynakların verimli bir şekilde dağıtılması ve kullanılması, hizmetin etkili biçimde verilmesi, gerek kaynak dağıtımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyete özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında ve sonrasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Hasta memnuniyetini sağlamak, bir sağlık kuruluşunun önündeki en zor ve hassas konudur. Konunun hassasiyetinin en belirgin kanıtı, algılanan değerler ile olması gereken değerler arasında, her zaman yakalanamayan bir uyum olma zorunluluğudur (11).

Hasta tatmini; "algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur". Hastaların, sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler olarak tanımlanabilen beklentiler; hastaların yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyine, sosyo-kültürel özelliklerine, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır. Hastaların, hizmeti almadan önce bazı beklentileri vardır ve hizmetin sunumundan sonra ise geçirdikleri tecrübeye dayalı olarak belli algılara sahip olurlar. Hastalar, algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite arasında yaptıkları kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadıklarına karar verirler (1,6,12-14).

Hasta tatmini, hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara, katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetten beklediği performansa ve hizmetin sunuluşunun sosyo-kültürel değerlerine (kendi ve aile kültürüne, sosyal sınıf ve statüsüne, kendi zevk ve alışkanlıklarına, yaşam tarzına, ön yargılarına) uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur (5,15).

Sağlık hizmeti sunan örgütler için, "hasta sadakati" şeklinde ifade edilen, hastaların gereksinimleri olduğunda, hizmetlerinden yararlandıkları sağlık örgütüne geri dönmeleri veya tercih etmeleri önemlidir. Hastaların hizmetten tatmin düzeyleri arttıkça, hasta sadakati oranlarının da arttığı bilinmektedir (16).

Hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalar incelendiğinde; araştırmalarda, "hasta-doktor ilişkisi", "hasta-hemşire ilişkisi", "hasta diğer hastane personeli ilişkisi", "hastane beslenme hizmetleri", "fiziksel ve çevresel koşullar (temizlik hizmetleri)" konularının araştırıldığı görülmüştür (3,6,7,10,12-20).

Bu araştırmada hasta memnuniyetinin değerlendirildiği çalışmalardan farklı olarak hastaların beklentileri ve beklentilerine ilişkin memnuniyet durumları değerlendirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma kapsamına, bir üniversite hastanesi servisi'nde 01.06.2004-30.12.2004 tarihleri arasında yatarak tedavi gören hastalardan, dolaysız olarak servise yatan, (yoğun bakımdan ya da diğer servislerden gelen hastalar alınmamıştır) sözel olarak iletişim kurulabilen, görüşmeyi kabul eden ve en az 3 gün süre ile yatarak tedavi gören 100 hasta alınmıştır.

Araştırmanın yapıldığı sürede serviste yatan toplam hasta sayısı 248, 3 gün ve daha süre az yatan hasta sayısı 94, yoğun bakımdan servise geçen hasta sayısı 42, başka bölüme sevk edilen hasta saysı 7, iletişim kurulamayan hasta sayısı 5'dir.

Veri toplanmasında Anket Formu kullanılmıştır. Anket formu, hasta memnuniyetinin değerlendirildiği çalışmalar incelenerek ve konu ile ilgili literatür taranarak hazırlanmıştır (3,6,7,10,12/20).

Anket Formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; incelenenlerin sosyo-demografik özellikleri ve tanımlayıcı bilgileri yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde; incelenenlerin hastane çalışanlarından ve hastane hizmetlerinden beklentileri belirlenmekte, üçüncü bölümde ise; incelenenlerin hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden memnuniyet durumları değerlendirilmektedir.

Araştırmanın birinci aşamasında; servise yeni/henüz yatan hastalara, hastane çalışanlarından ve hastane hizmetlerinden beklentileri, ikinci aşamasında aynı hastalara taburcu olmadan önce hastane çalışanlarından ve hastane hizmetlerinden memnuniyetleri sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde, hasta beklentilerinin değerlendirilmesinde üçlü likert ölçek (1:Daha az önemli, 2:Önemli, 3: Çok önemli) kullanılmıştır. Anketin bu bölümü uygulanırken; araştırmacı tarafından hastalara "Doktorlardan / Hemşirelerden / Diğer Hastane Çalışanlarından / Temizlik ve Yemek Hizmetlerinden Beklentileriniz Nelerdir ?" sorusu sorulmuş; hastaların verdikleri yanıtlardan anket formunda yer alanlar "çok önemli" olarak kabul edilmiş, anket formunda yer alan, ancak hastaların belirtmediği ifadeler hastalara okunarak hastaların 2 puan üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Hastaların verdikleri yanıtlardan 1 puan verilenler "daha az önemli", 2 puan verilenler "önemli" kabul edilmiştir. Daha sonra 1 puan verilenlerin az sayıda (3 kişi) olması göz önünde bulundurularak, 1 puan ve 2 puan verilenler birleştirilerek 'önemli' olarak değerlendirilmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde, hastaların memnuniyetlerinin değerlendirilmesinde beşli likert ölçek kullanılmıştır. Anketin bu bölümü uygulanırken; araştırmacı tarafından hastalara "Doktorlardan / Hemşirelerden / Diğer Hastane Çalışanlarından / Temizlik ve Yemek Hizmetlerinden Memnuniyet Durumunuz Nedir ?" sorusu sorulmuş; ve beşli likert ölçeği üzerinden yanıt vermeleri istenmiştir (1: Hiç memnun değil, 2: Memnun değil, 3: Kararsız, 4: Memnun, 5: Çok memnun). Hiç memnun değil ve memnun değil yanıtını verenlerin az sayıda (2 kişi) olması nedeniyle bu seçenekler kararsız yanıtı verenlerle birleştirilerek "Memnun değil" olarak değerlendirilmiştir.

Veriler SPSS 10.0 istatistiksel analiz programına yüklenerek değerlendirilmiştir. İstatistiksel karşılaştırmalarda, sürekli değişkenler için t testi ve varyans analizi, kesikli değişkenler için ki-kare testi kullanılmıştır (21).

BULGULAR

İncelenenlerin; % 58,0'i (58 kişi) erkek, % 52,0'si (52 kişi) ilkokul mezunu, % 80,0'i (80 kişi) evli, % 48,0'i (48 kişi)

Tablo 1: İncelenenlerin Sosyo-Demografik Özellikleri.

	Sayı	%*
Cinsiyet		
Erkek	58	58,0
Kadın	42	42,0
Yaş		
39 yaş ve altı	6	6,0
40-49	15	15,0
50-59	23	23,0
60-69	25	25,0
70 yaş ve üzeri	31	31,0
Eğitim Durumu		
İlkokul mezunu	52	52,0
Ortaokul / lise mezunu	24	24,0
Yüksekokul mezunu	24	24,0
Medeni Durum		
Evli	80	80,0
Bekar	4	4,0
Dul-boşanmış	16	16,0
Meslek		
İşçi	3	3,0
Emekli	48	48,0
Çiftçi	2	2,0
Memur	14	14,0
Serbest	2	2,0
Ev Hanımı	31	31,0
Sosyal Güvence Durumu		
Yok	1	1,0
Emekli Sandığı	77	77,0
SSK	20	20,0
Bağ-kur	2	2,0
Toplam	**100**	**100**

*Yüzdeler kolon yüzdesidir.

Tablo 2: İncelenenlerin Bazı Özelliklerine Göre Dağılımı.

	Sayı	%*
Daha önce hastanede yatma durumu		
Yatanlar	67	67,0
Yatmayanlar	33	33,0
Hastaneye geliş şekli		
Kendi\ailenin isteğiyle doğrudan	78	78,0
Sevkli	22	22,0
Toplam	**100**	**100**
Kendi/ailenin isteğiyle gelenlerin tercih nedenleri		
Alışkanlık	18	23,1
Ulaşım kolaylığı	6	7,6
Hizmeti kaliteli	23	29,5
Takip eden doktorlu bu hastanede çalışıyor	19	24,4
Personelden tanıdıkları var	12	15,4
Toplam	**78**	**100**

*Yüzdeler kolon yüzdesidir.

emekli ve % 77,0'si (77 kişi) Emekli Sandığı sosyal güvence sistemine bağlıdır (Tablo 1).

Araştırmaya katılanların; % 6'sı (6 kişi) 39 yaş ve altında, % 15'i (15 kişi) 40-49 yaş grubunda, % 23'ü (23 kişi) 50-59 yaş grubunda, %25'i 60-69 yaş grubunda, % 31'i 70 yaş ve üzerindedir (Tablo 1).

Araştırmaya katılanlardan; % 67,0'si (67 kişi) daha önce hastanede yatmıştır, hastaneye % 78,0'i (78 kişi) kendi\ailenin isteğiyle doğrudan gelmiştir. Kendi/ailesinin isteğiyle gelenlerin % 29,5'i (23 kişi) hizmetini kaliteli bulduğundan tercih etmiştir (Tablo 2).

Tablo 3: İncelenenlerin Bazı Özelliklere Göre Ortalama Memnuniyet Puanları.

		Ortalama Memnuniyet Puanları*				
		Doktorlar	**Hemşireler**	**Diğer Hastane Çalışanları**	**Temizlik Hizmetleri**	**Yemek Hizmetleri**
Cinsiyet	**Kadın**	4,62±0,55	4,68±0,47	4,50±0,60	4,67±0,45	4,53±0,53
	Erkek	4,51±0,50	4,56±0,44	4,45±0,52	4,55±0,54	4,37±0,55
		P=0,308	**P=0,203**	**P=0,678**	**P=0,242**	**P=0,150**
Daha Önce Hastanede Yatma Durumu	**Yatanlar**	4,53±0,52	4,60±0,45	4,46±0,55	4,57±0,53	4,42±0,56
	Yatmayanlar	4,62±0,50	4,65±0,47	4,50±0,58	4,66±0,46	4,48±0,54
		P=0,442	**P=0,554**	**P=0,668**	**P=0,391**	**P=0,585**
Hastanede Kalış Süresi	**7 gün ve altı**	4,50±0,58	4,56±0,48	4,43±0,58	4,57±0,55	4,40±0,54
	7 gün ve üzeri	4,67±0,42	4,70±0,40	4,58±0,53	4,68±0,45	4,54±0,52
		P=0,126	**P=0,112**	**P=0,195**	**P=0,290**	**P=0,214**
Eğitim Durumu	**İlkokul**	4,58±0,55	4,62±0,46	4,52±0,53	4,66±0,48	4,50±0,52
	Orta-Lise	4,68±0,40	4,73±0,39	4,55±0,58	4,59±0,58	4,50±0,48
	Üniversite	4,40±0,55	4,47±0,49	4,30±0,59	4,48±0,48	4,25±0,65
		P=0,138	**P=0,150**	**P=0,149**	**P=0,191**	**P=0,215**

*5 puan üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 4: İncelenenlerin, Doktorlardan Beklentilerine Göre Memnuniyet Durumlarının Dağılımı.

		Memnuniyet Durumu					
	Beklenti	Memnun Değil		Memnun		Çok Memnun	
		Sayı	%·	Sayı	%·	Sayı	%·
İlgili olması	**Önemli**	1	2,3	20	45,5	23	52,3
	Çok Önemli	2	3,6	16	28,6	38	67,9
				κ^2=3,07	**P=0,215**		
Şefkatli-anlayışlı olması	**Önemli**	*1	1,3	35	43,8	44	55,0
	Çok Önemli	*3	15,0	3	15,0	14	70,0
				κ^2=11,66	**P=0,002**		
Saygılı olması	**Önemli**	*1	1,1	31	34,8	57	64,0
	Çok Önemli	*2	18,2	2	18,2	7	63,6
				κ^2=10,32	**P=0,005**		
Bilgilendirmesi	**Önemli**	2	5,7	16	45,7	17	48,6
	Çok Önemli	8	12,3	25	38,5	32	49,2
				κ^2=1,28	**P=0,526**		
İletişiminin iyi olması	**Önemli**	2	3,0	27	40,9	37	56,1
	Çok Önemli	1	2,9	15	44,1	18	52,9
				κ^2=0,10	**P=0,953**		
Güler yüzlü olması	**Önemli**	1	2,4	16	38,1	25	59,5
	Çok Önemli	3	5,2	18	31,0	37	63,8
				κ^2=0,90	**P=0,636**		
Güven vermesi	**Önemli**	1	1,1	31	34,1	59	64,8
	Çok Önemli	1	11,1	3	33,3	5	55,6
				κ^2=4,22	**P=0,121**		
Yardımcı olması	**Önemli**	2	2,2	32	34,8	58	63,0
	Çok Önemli	1	12,5	4	50,0	3	37,5
				κ^2=3,88	**P=0,143**		
Görevini düzenli yapması	**Önemli**	*-	-	27	31,8	58	68,2
	Çok Önemli	*2	13,3	6	40,0	7	46,7
				κ^2=12,51	**P=0,001**		
Görevini zamanında yapması	**Önemli**	*1	1,1	33	34,7	61	64,2
	Çok Önemli	*1	20,0	2	40,0	2	40,0
				κ^2=9,01	**P=0,011**		
İhtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması	**Önemli**	4	4,2	33	34,7	58	61,1
	Çok Önemli	1	20,0	3	60,0	1	20,0
				κ^2=4,57	**P=0,101**		

*Fark çıkan yerlerde farkın kaynaklandığı grup
•Yüzdeler Satır yüzdesidir

Beklentilere İlişkin Bulgular

İncelenenlerin, doktorlardan beklentileri arasında "çok önemli" olarak değerlendirilenlerden ilk üç sırada yer alanlar; % 65,0 (65 kişi) "bilgilendirmesi", % 58,0 (58 kişi) "güler yüzlü olması", % 56,0 (56 kişi) "ilgili olması" dır.

İncelenenlerin, hemşirelerden beklentileri arasında "çok önemli" olarak değerlendirilenlerden ilk üç sırada yer alanlar; % 78,0 (78 kişi) "güler yüzlü olması", % 54,0 (54 kişi) "şefkatli anlayışlı olması", % 29,0 (29 kişi) "ilgili olması" dır.

İncelenenlerin, diğer hastane çalışanlarından beklentileri arasında "çok önemli" olarak değerlendirilenlerden ilk üç sırada yer alanlar; % 60,0 (60 kişi) "görevini düzenli yapması", % 34,0 (34 kişi) "görevini zamanında yapması", "yardımcı olması", "saygılı olması", % 17,0 (17 kişi) "güler yüzlü olması" dır.

İncelenenlerin, temizlik hizmetlerinden beklentileri arasında "çok önemli" olarak değerlendirilenlerden ilk üç sırada yer alanlar; % 52,0 (52 kişi) "tuvaletlerin temiz olması", % 45,0 (45 kişi) "yatakların-çarşafların temiz olması", % 41,0 (41 kişi) "hastanenin genel olarak temiz olması" dır.

İncelenenlerin, yemek hizmetlerinden beklentileri arasında "çok önemli" olarak değerlendirilenlerden ilk üç sırada yer

Tablo 5: İncelenenlerin Hemşirelerden Beklentilerine Göre Memnuniyet Durumlarının Dağılımı.

		Memnuniyet Durumu					
	Beklenti	**Memnun Değil**		**Memnun**		**Çok Memnun**	
		Sayı	%•	Sayı	%•	Sayı	%•
İlgili olması	**Önemli**	1	1,4	24	33,8	46	64,8
	Çok Önemli	1	3,4	13	44,8	15	51,7
				κ^2=1,68	**P=0,431**		
Şefkatli-anlayışlı olması	**Önemli**	*2	4,3	21	45,7	23	50,0
	Çok Önemli	*1	1,9	13	24,1	40	74,1
				κ^2=6,20	**P=0,040**		
Saygılı olması	**Önemli**	*1	1,1	33	35,1	60	63,8
	Çok Önemli	*1	16,7	-	-	5	83,3
				κ^2=9,30	**P=0,009**		
Bilgilendirmesi	**Önemli**	1	1,2	41	49,4	41	49,4
	Çok Önemli	-	-	13	76,5	4	23,5
				κ^2=4,22	**P=0,121**		
İletişiminin iyi olması	**Önemli**	3	3,6	34	40,5	47	56,0
	Çok Önemli	-	-	5	31,3	11	68,7
				κ^2=1,24	**P=0,536**		
Güler yüzlü olması	**Önemli**	1	4,5	9	40,9	12	54,5
	Çok Önemli	1	1,3	21	26,9	56	71,8
				κ^2=2,78	**P=0,248**		
Güven vermesi	**Önemli**	1	1,1	31	35,2	56	63,6
	Çok Önemli	1	8,3	5	41,7	6	50,0
				κ^2=3,17	**P=0,204**		
Yardımcı olması	**Önemli**	1	1,1	29	32,6	59	66,3
	Çok Önemli	1	9,1	5	45,5	5	45,5
				κ^2=4,25	**P=0,111**		
Görevini düzenli yapması	**Önemli**	-	-	21	28,4	53	71,6
	Çok Önemli	-	-	13	50,0	13	50,0
				κ^2=3,10	**P=0,078**		
Görevini zamanında yapması	**Önemli**	-	-	19	25,0	57	75,0
	Çok Önemli	-	-	12	50,0	12	50,0
				κ^2=4,22	**P=0,309**		
İhtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması	**Önemli**	-	-	30	31,6	65	68,4
	Çok Önemli	-	-	3	60,0	2	40,0
				κ^2=0,69	**P=0,406**		

* Fark çıkan yerlerde farkın kaynaklandığı grup

alanlar; % 62,0 (62 kişi) "yemeklerin kaliteli olması", % 33,0 (33 kişi) "yemek miktarının yeterli olması", % 25,0 (25 kişi) "yemek sıcaklığının uygun olması" dır.

Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular

İncelenenlerin doktorlardan genel memnuniyet durumu; % 60,0'ı "çok memnun", % 36,0'sı "memnun", % 4,0'ü "memnun değil"dir.

İncelenenlerin hemşirelerden genel memnuniyet durumu; % 62,0'si "çok memnun", % 36,0'sı "memnun", % 2,0'si "memnun değil"dir.

İncelenenlerin diğer hastane çalışanlarından genel memnuniyet durumu; % 53,0'ü "çok memnun", % 42,0'si "memnun", % 5,0'i "memnun değil"dir.

İncelenenlerin temizlik hizmetlerinden genel memnuniyet durumu; % 63,0'ü "çok memnun", % 35,0'i "memnun", % 2,0'si "memnun değil"dir.

Tablo 6: İncelenenlerin Diğer Hastane Çalışanlarından Beklentilerine Göre Memnuniyet Durumları.

		Memnuniyet Durumu					
	Beklenti	Memnun Değil		Memnun		Çok Memnun	
		Sayı	%•	Sayı	%•	Sayı	%•
İlgili olması	**Önemli**	4	4,3	39	42,4	*49	53,3
	Çok Önemli	2	25	5	62,5	*1	12,5
				κ^2=8,35	**P=0,015**		
Şefkatli-anlayışlı olması	**Önemli**	7	7,1	42	42,9	49	50,0
	Çok Önemli	-	-	1	50,0	1	50,0
				κ^2=0,17	**P=0,920**		
Saygılı olması	**Önemli**	*1	1,5	19	28,8	46	69,7
	Çok Önemli	*4	11,8	16	47,1	14	41,2
				κ^2=9,90	**P=0,007**		
Bilgilendirmesi	**Önemli**	*4	4,4	44	48,9	42	46,7
	Çok Önemli	*4	40,0	5	50,0	1	10,0
				κ^2=17,04	**P=0,001**		
İletişiminin iyi olması	**Önemli**	*3	3,1	45	46,4	49	50,5
	Çok Önemli	*1	33,3	1	33,3	1	33,3
				κ^2=6,93	**P=0,031**		
Güler yüzlü olması	**Önemli**	*1	1,2	36	43,4	46	55,4
	Çok Önemli	*2	11,8	10	58,8	5	29,4
				κ^2=7,85	**P=0,019**		
Güven vermesi	**Önemli**	4	4,1	37	38,1	56	57,7
	Çok Önemli	-	-	2	66,7	1	33,3
				κ^2=1,03	**P=0,596**		
Yardımcı olması	**Önemli**	*3	4,5	18	27,3	45	68,2
	Çok Önemli	*1	2,9	20	58,8	13	38,2
				κ^2=9,49	**P=0,008**		
Görevini düzenli yapması	**Önemli**	2	5,0	18	45,0	20	50,0
	Çok Önemli	1	1,7	21	35,0	38	63,3
				κ^2=2,24	**P=0,326**		
Görevini zamanında yapması	**Önemli**	*-	-	27	40,9	39	59,1
	Çok Önemli	*4	11,8	12	35,3	18	52,9
				κ^2=8,10	**P=0,017**		
İhtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması	**Önemli**	3	3,3	39	42,9	49	53,8
	Çok Önemli	-	-	7	77,8	2	22,2
				κ^2=4,07	**P=0,130**		

*Fark çıkan yerlerde farkın kaynaklandığı grup
•Yüzdeler Satır yüzdesidir

İncelenenlerin yemek hizmetlerinden genel memnuniyet durumu; % 51,0'i "çok memnun", % 42,6'sı "memnun", % 6,4'ü "memnun değil"dir.

İncelenenlerin; doktorlar, hemşireler, diğer hastane çalışanları, temizlik hizmetleri ve yemek hizmetlerinden memnuniyet puanları oldukça yüksektir. 5 puan üzerinden yapılan değerlendirmeye göre tüm gruplarda 4 puanın üzerindedir.

Cinsiyet, daha önce hastanede yatma durumu, hastanede kalış süresine ve eğitim durumuna göre; doktorlar, hemşireler, diğer hastane çalışanları, temizlik hizmetleri ve yemek hizmetlerinden memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur (p>0,05).

Beklenti İle Memnuniyet Durumlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların, "doktorların şefkatli-anlayışlı olması", "doktorların saygılı olması", "doktorların görevini düzenli yapması", "doktorların görevini zamanında yapması", ile ilgili beklenti ile memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak fark vardır (p<0,05). Fark, her önerme için memnun olmayan gruptan kaynaklanmaktadır (Tablo 4).

Araştırmaya katılanların, "hemşirelerin şefkatli-anlayışlı olması", "hemşirelerin saygılı olması", ile ilgili beklenti ile memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak fark vardır (p<0,05). Fark, her önerme için memnun olmayan gruptan kaynaklanmaktadır (Tablo 5).

Tablo 7: İncelenenlerin Temizlik Hizmetlerinden Beklentilerine Göre Memnuniyet Durumlarının Dağılımı.

		Memnuniyet Durumu					
	Beklenti	**Memnun Değil**		**Memnun**		**Çok Memnun**	
		Sayı	%•	Sayı	%•	Sayı	%•
Hastanenin genel olarak temiz olması	**Önemli**	-	-	23	39,0	36	61,0
	Çok Önemli	2	4,9	15	36,6	24	58,5
				κ^2=2,94	**P=0,229**		
Tuvaletlerin temiz olması	**Önemli**	1	2,1	12	25,0	35	72,9
	Çok Önemli	3	5,8	20	38,5	29	55,8
				κ^2=3,41	**P=0,181**		
Hasta odalarının temiz olması	**Önemli**	*-	-	26	35,1	48	64,9
	Çok Önemli	*2	7,7	11	42,3	13	50,0
				κ^2=6,66	**P=0,035**		
Yatakların-çarşafların temiz olması	**Önemli**	-	-	18	32,7	37	67,3
	Çok Önemli	-	-	15	33,3	30	66,7
				κ^2= 0,02	**P=0,881**		

*Fark çıkan yerlerde farkın kaynaklandığı grup
•Yüzdeler Satır yüzdesidir

Tablo 8 :İncelenenlerin Yemek Hizmetlerinden Beklentilerine Göre ve Memnuniyet Durumlarının Dağılımı.

		Memnuniyet Durumu					
	Beklenti	**Memnun Değil**		**Memnun**		**Çok Memnun**	
		Sayı	%•	Sayı	%•	Sayı	%•
Yemeklerin sunum şekli	**Önemli**	3	3,5	37	43,0	46	53,5
	Çok Önemli	-	-	3	21,4	11	78,6
				κ^2=3,22	**P=0,199**		
Yemeklerin kaliteli olması	**Önemli**	2	5,3	11	28,9	25	65,8
	Çok Önemli	7	11,3	28	45,2	27	43,5
				κ^2=4,78	**P=0,091**		
Yemek miktarının yeterli olması	**Önemli**	*1	1,5	34	50,7	32	47,8
	Çok Önemli	*4	12,1	12	36,4	17	51,5
				κ^2=6,05	**P=0,048**		
Yemek sıcaklığının uygun olması	**Önemli**	6	8,0	34	45,3	35	46,7
	Çok Önemli	5	20,0	12	48,0	8	32,0
				κ^2=3,42	**P=0,180**		
Yemeğin zamanında verilmesi	**Önemli**	*1	1,2	33	39,8	49	59,0
	Çok Önemli	*3	17,6	9	52,9	5	29,4
				κ^2=12,41	**P=0,002**		

*Fark çıkan yerlerde farkın kaynaklandığı grup
•Yüzdeler Satır yüzdesidir

Araştırmaya katılanların, ”diğer hastane çalışanlarının ilgili olması”, ”diğer hastane çalışanlarının saygılı olması”, “diğer hastane çalışanlarının bilgilendirmesi”, ”diğer hastane çalışanlarının iletişiminin iyi olmasına”, “diğer hastane çalışanlarının güler yüzlü olması”, “diğer hastane çalışanlarının yardımcı olması”, “diğer hastane çalışanlarının görevini zamanında yapması” ile ilgili beklenti ile memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak fark vardır (p<0,05). Fark, her önerme için memnun olmayan gruptan kaynaklanmaktadır (Tablo 6).

Araştırmaya katılanların, “hasta odalarının temiz olması”, ile ilgili beklentileri ile memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak fark vardır (p<0,05). Fark, her önerme için memnun olmayan gruptan kaynaklanmaktadır (Tablo 7).

Araştırmaya katılanların, “yemek miktarının yeterli olması”, “yemeğin zamanında verilmesi” ile ilgili beklentileri ile memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak fark vardır (p<0,05). Fark, her önerme için memnun olmayan gruptan kaynaklanmaktadır (Tablo 8).

TARTIŞMA

Araştırmaya katılanların % 58,0'i erkek, % 42,0'si kadındır. Yapılan araştırmanın sonuçları ile Türkiye'de yapılan diğer araştırma sonuçları, katılanların cinsiyetleri açısından benzerdir (3,6,7,13,16,17,22,23).

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri incelendiğinde; % 52,0'si ilkokul mezunu, % 24,0'ü ortaokul\lise mezunu, % 24,0'ü yüksekokul mezunudur. Cihangiroğlu'nun çalışmasında katılanların, % 26,5'i ilkokul mezunu, % 21,0'i ortaokul mezunu, % 34,8'i lise mezunu, % 17,8'i üniversite mezunudur (16). Yalçınkaya'nın çalışmasında hastaların, % 30,4'ü ilkokul mezunu, % 13,8'i orta okul mezunu, % 23,8'i lise mezunu, % 9,4'ü üniversite ve üzeri okul mezunudur (3). Bal'ın çalışmasında katılanların, % 30,10'u ilkokul mezunu, % 20,80'i ortaokul mezunu, % 23,90'ı lise mezunu, % 11,20'si ise üniversite mezunudur (13). Bu çalışmada, diğer çalışmalara göre eğitim seviyesinin daha yüksek çıkmasının nedeni; araştırmanın Ankara da yapılmış olması ve Ankara' da ki eğitim seviyesinin Türkiye geneline göre daha yüksek olmasından kaynaklanabilir.

Araştırmaya katılanların % 99,0' unun sosyal güvencesi vardır. Sosyal güvence durumları incelendiğinde; % 77,0'si (77 kişi) Emekli Sandığı'na bağlı, % 21,0'i (21 kişi) SSK'lı, % 2,0'sinin (2 kişi) ise Bağ-kur'lu olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun Emekli Sandığı'na bağlı olması araştırmanın yapıldığı Üniversite Hastanesine Emekli Sandığı'na bağlı hastaların dolaysız olarak başvurabilmelerine bağlanmıştır.

Araştırmaya katılanların hastaneye geliş şekilleri incelendiğinde, % 78,0'nin (78 kişi) kendi/ailenin isteğiyle doğrudan geldiği görülmüştür. Kendi/ailenin isteğiyle gelenlerin tercih nedenlerine bakıldığında; % 29,5'i (23 kişi) hizmetini kaliteli bulduğundan, % 24,4 'ü (19 kişi) takip eden doktoru bu hastanede çalıştığından, % 23,1'i (18 kişi) alışkanlıktan, % 15,4'ü (12 kişi) personelden tanıdığı olduğundan; % 7,7'si (6 kişi) ulaşım kolaylığından tercih etmiştir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun kronik hastalığa sahip olmaları nedeniyle daha önce hastanede yatmış olması ve bu araştırma sonuçlarına göre de kendi isteğiyle hastaneyi tercih edenlerin çoğunlukta olması, % 29,5'nin hizmetini kaliteli buluğu için bu hastaneyi tercih ettiğini belirtmesi, incelenenlerin hastane ile ilgili olarak geçmiş deneyimleri doğrultusunda genel olarak memnun oldukları için tercih ettiklerini düşündürmüştür.

Araştırmaya katılanların % 99'u ilerde herhangi bir hastalık durumunda yine aynı hastaneyi tercih edeceğini ve yakınlarına tavsiye edeceğini ifade etmiştir. Bal'ın Eskişehir SSK Hastanesi, Devlet Hastanesi ve Üniversite Hastanelerinde gerçekleştirdiği çalışmada, aynı kurumu tercih etme durumunun en yüksek oranda (% 64,6) Üniversite Hastanesi'nden hizmet alan grupta olduğu görülmüştür. Bu durum Üniversite Hastanesi'nin yeni kurulmuş olması, araştırma hastanesi olması, fiziksel ve teknolojik imkanlarının iyi olmasına bağlanmıştır (13).

İncelenenlerin doktorlardan beklentilerine göre "çok önemli" olarak vurgulananlar ilk üç sırada sırasıyla; "bilgilendirmesi", "güler yüzlü olması", "ilgili olması" iken; memnuniyet durumlarına göre "çok memnun" değerlendirmesine göre ilk üç sırada sırasıyla , "görevini düzenli yapması", "saygılı olması-güven vermesi", "görevini zamanında yapması" yer almıştır. Beklentilerde ilk sırada yer alan "bilgilendirmesi" önermesinin memnuniyet sıralamasında yer almaması doktorlardan beklentiler ile memnuniyet durumlarının aynı olmadığını göstermektedir. Doktorlardan memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün "bilgilendirmesi" olduğu ve bu konuda hastanede doktorlara yönelik araştırma sonuçları hakkında bilgilendirici ve gerekli konuları içeren eğitim verilebileceği düşünülmüştür.

İncelenenlerin hemşirelerin beklentilerine göre "çok önemli" olarak vurgulananlar ilk üç sırada sırasıyla; "güler yüzlü olması", "şefkatli anlayışlı olması", "ilgili olması" iken; memnuniyet durumlarına göre "çok memnun" değerlendirmesine göre ilk üç sırada sırasıyla , "görevini zamanında yapması", "güler yüzlü olması", "ihtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması" yer almıştır. Bu durum, hemşirelerden beklentiler ile memnuniyet durumlarının "güler yüzlü olması" ifadesi dışında aynı olmadığını düşündürmüştür. Bu sonuçlara göre; incelenenlerin hemşirelerin "güler yüzlü olması" ile ilgili beklentilerinin karşılandığı söylenebilir. Hemşirelerden memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün "güler yüzlü olması" olduğu düşünülmüştür.

İncelenenlerin, diğer hastane çalışanlarının beklentilerine göre "çok önemli" olarak vurgulananlar ilk üç sırada sırasıyla; "görevini düzenli yapması", "görevini zamanında yapması", "yardımcı olması", "saygılı olması" iken; memnuniyet durumlarına göre "çok memnun" değerlendirmesine göre ilk üç sırada sırasıyla; "saygılı olması", "yardımcı olması", "görevini düzenli yapması" yer almıştır. Beklentilerde yer alan önermelerin memnuniyet durumlarında yer almış olması diğer hastane çalışanlarından beklentilerin karşılandığını göstermektedir. Diğer hastane çalışanlarından memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün "görevini düzenli yapması" olduğu düşünülmüştür.

İncelenenlerin, temizlik hizmetlerinden beklentilerine göre "çok önemli" olarak vurgulananlar ilk üç sırada sırasıyla; "tuvaletlerin temiz olması", "yatakların-çarşafların temiz olması", "hastanenin genel olarak temiz olması" iken; memnuniyet durumlarına göre "çok memnun" değerlendirmesine göre ilk üç sırada sırasıyla; "yatakların-çarşafların temiz olması", "tuvaletlerin temiz olması", "hasta odalarının temiz olması" yer almıştır. Beklentilerde yer alan önermelerin memnuniyet durumlarında yer almış olması temizlik hizmetlerinden beklentilerin karşılandığını göstermektedir. Temizlik hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün "tuvaletlerin temiz olması" olduğu düşünülmüştür.

İncelenenlerin, yemek hizmetlerinden beklentilerine göre "çok önemli" olarak vurgulananlar ilk üç sırada sırasıyla; "yemeklerin kaliteli olması", "yemek miktarının yeterli olması", "yemek sıcaklığının uygun olması" iken; memnuniyet durumlarına göre "çok memnun" değerlendirmesine göre ilk üç sırada sırasıyla; "yemeklerin sunum şekli", "yemeklerin kaliteli olması", "yemek miktarının yeterli olması" yer almıştır. Bek-

Yatarak Tedavi Gören Hastaların Hastane Çalışanları ve Hastane Hizmetlerinden Beklentileri ve Beklentilerine İlişkin Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi Anketi

Anket Sıra No:

1.Ad-Soyad:

2.Cinsiyet: 1.Kadın 2.Erkek

3.Yaş?

4.Eğitim Durumu
1.Okur-yazar değil 2.Okur-yazar 3.İlkokul mezunu
4.Ortaokul mezunu 5.Lise mezunu 6.Yüksekokul mezunu

5.Medeni Durum 1.Evli 2.Bekar 3.Dul-boşanmış

6.Meslek
1.İşsiz 2.İşçi 3.Emekli 4.Çiftçi
5.Memur 6.Öğrenci 7.Serbest
8.Ev Hanımı 9.Diğer…

7.Sosyal güvence var mı?
1.Evet 2.Hayır (9.soruya geçiniz)

8.Hangi sosyal güvenlik sistemi
1.Emekli Sandığı 2.SSK 3.Bağ-Kur
4.Yeşil Kart 5.Özel Sigorta 6.Diğer…

9.Daha önce hiç hastanede yattı mı?
1.Evet
2.Hayır

10.Bu yatışında hastaneye geliş şekli
1.Kendi/ailenin isteğiyle doğrudan
2.Kendi/ailenin isteğiyle sevk edilerek
3.Doktor tarafından sevk edilerek

11.Kendi isteğiyle gelenlerin hastaneyi tercih etme nedenleri;
1.Alışkanlık
2.Ulaşım kolaylığı
3.Hizmeti kaliteli
4.Takip eden doktoru bu hastanede çalışıyor
5.Personelden tanıdıkları var
6.Hizmeti ucuz

12.Sevk Edilen incelenenlerin sevk edilme nedenleri;
1.İleri tetkik için
2.Özel tedavi için
3.İleri tetkik ve tedavi için
4.Bilmiyor

13.Bu yatışında hastanede kaç gün kaldı

14.Hastanın tedavi sonrası sağlık durumu:

1.Tamamen iyileşti
2.Hastaneye gelişindeki durumdan daha iyi
3.Değişiklik yok
4.Hastaneye gelişindeki durumundan daha kötü

15.

		Beklenti			Memnuniyet				
Doktorların;	1.İlgili olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	2.Şefkatli-anlayışlı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	3.Saygılı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	4.Bilgilendirmesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	5.İletişiminin iyi olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	6.Güler yüzlü olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	7.Güven vermesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	8.Yardımcı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	9.Görevini düzenli yapması	1	2	3	1	2	3	4	5
	10.Görevini zamanında yapması	1	2	3	1	2	3	4	5
	11.İhtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması	1	2	3	1	2	3	4	5
	Diğer…	1	2	3	1	2	3	4	5

16.

		Beklenti			Memnuniyet				
Hemşirelerin;	1.İlgili olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	2.Şefkatli-anlayışlı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	3.Saygılı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	4.Bilgilendirmesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	5.İletişiminin iyi olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	6.Güler yüzlü olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	7.Güven vermesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	8.Yardımcı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	9.Görevini düzenli yapması	1	2	3	1	2	3	4	5
	10.Görevini zamanında yapması	1	2	3	1	2	3	4	5
	11.İhtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması	1	2	3	1	2	3	4	5
	Diğer…	1	2	3	1	2	3	4	5

17.

		Beklenti			Memnuniyet				
Diğer hastane çalışanlarının;	1.İlgili olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	2.Şefkatli-anlayışlı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	3.Saygılı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	4.Bilgilendirmesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	5.İletişiminin iyi olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	6.Güler yüzlü olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	7.Güven vermesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	8.Yardımcı olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	9.Görevini düzenli yapması	1	2	3	1	2	3	4	5
	10.Görevini zamanında yapması	1	2	3	1	2	3	4	5
	11.İhtiyaç duyulduğunda kolay ulaşılması	1	2	3	1	2	3	4	5
	Diğer…	1	2	3	1	2	3	4	5

18.

		Beklenti			Memnuniyet				
Temizlik hizmetleri	1.Hastanenin genel olarak temiz olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	2.Tuvaletlerin temiz olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	3.Hasta odalarının temiz olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	4.Yatakların-çarşafların temiz olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	Diğer…	1	2	3	1	2	3	4	5

19.

		Beklenti			Memnuniyet				
Yemek hizmetleri	1.Yemeklerin sunum şekli	1	2	3	1	2	3	4	5
	2.Yemeklerin kaliteli olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	3.Yemek miktarının yeterli olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	4.Yemek sıcaklığının uygun olması	1	2	3	1	2	3	4	5
	5.Yemeğin zamanında verilmesi	1	2	3	1	2	3	4	5
	Diğer….	1	2	3	1	2	3	4	5

Beklenti:
1.Daha az önemli 2.Önemli 3.Çok önemli

Memnuniyet:
1.Hiç memnun değilim 2.Az memnun 3.Kararsız
4.Memnun 5.Çok memnun

20.İlerde herhangi bir hastalık yine aynı hastaneyi tercih eder misiniz?
1.Evet
2.Hayır

21.Herhangi bir hastalık durumunda bu hastaneyi yakınlarınıza tavsiye eder misiniz?
1.Evet
2.Hayır

lentilerde yer alan önermelerin memnuniyet durumlarında yer almış olması yemek hizmetlerinden beklentilerin karşılandığını göstermektedir. Yemek hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün ”yemeklerin kaliteli olması”, olduğu bulunmuştur. Araştırmanın yürütüldüğü hastanede yemek hizmetlerinin özel bir şirket tarafından verilmesi ve yemeklerin tabldot şeklinde değil de porselen tabaklarda servis yapılmasının yemeklerin sunum şekliyle ilgili olarak memnuniyet durumunu olumlu etkilediği düşünülmüştür.

Araştırma sonuçları katılımcıların hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden genel olarak memnun olduklarını göstermektedir. Katılımcıların doktorlardan beklentileri ile memnuniyet durumlarının aynı olmadığı, hemşirelerden beklentileri ile memnuniyet durumlarının aynı olmadığı bulunmuştur. Bu durumda doktor ve hemşirelerin araştırma sonuçları ile ilgili bilgilendirilmesi ve gerekli konularda eğitim yapılması gerektiği düşünülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre; diğer hastane çalışanları, temizlik ve yemek hizmetleri ile beklentileri ve memnuniyet durumlarının aynı olduğu dolayısıyla beklentilerinin karşılandığını bulunmuştur. Diğer hastane çalışanlarının motivasyonlarını olumlu etkileyeceği düşüncesiyle araştırma sonuçları ile ilgili bilgilendirilmelerinin ve bu durumun devamlılığının sağlanması için gerekli iyileştirme çalışmalarının devam ettirilmesi gerektiği düşünülmüştür.

Araştırmanın yürütüldüğü hastanedeki kalite çalışmalarının katılımcıların memnuniyetleri üzerinde etkili olduğu ancak doktorlar ve hemşirelerden beklentilerin tam olarak karşılanmaması, uygulamaların sürekli ölçülüp değerlendirilmesi geri bildirimde bulunulmasının gerektiğini düşündürmektedir.

Yazışma Adresi
Gül Esin KONCA
Gazi Üniversitesi Hastanesi/Hemşirelik Müdürlüğü
Eğitim Koordinatörü
Tel: 0312 202 40 85
e-mail: gul.konca@gazi.edu.tr

KAYNAKLAR

1. Özgen H. Sağlık Bakım Hizmetlerinde Kalite Nedir? Hasta Tatmini Boyutuyla İlgili Bir Değerlendirme, Toplum ve Hekim, 10-(69-70), 47-53, (Eylül-Aralık 1995).
2. Aktan H. GATA Komutanlığı Kalite Güvence Sistemi Faaliyetleri, Gazi Kalite Günleri-II, (1999).
3. Yalçınkaya N. Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi'nde 1999 Yılında Yatarak Tedavi Gören Hastaların Memnuniyet Durumları ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üni. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Malatya (2000).
4. Toktamışoğlu M. Hastanelerde Performans Yönetimi ve Klinik İndikatör Sistemi, Gazi Kalite Günleri-II, (1999).
5. Engiz O. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini, "Hastane Yöneticiği", (Hayran O, Sur H, ed.), sf: 61-87, İstanbul (1997).
6. Demir H. Marmara Üniversitesi Hastanesi Polikliniklerine Başvuran Hastaların Hizmetlerden Duydukları Tatmin Düzeylerinin Ölçülmesi, Marmara Üni. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı, İstanbul (1998).
7. Çerekçi S. Ankara Garnizonundaki Subay-Astsubay ve Ailelerinin Gata Eğitim Hastanesinden Beklentilerinin Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Genelkurmay Bşk. Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı Başkanlığı, Ankara (1998).
8. Alcan Z. "Bayındır Tıp merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Hasta memnuniyeti Anket Sonuçları", Başkent Üniversitesi, Toplam Kalite Yönetimi merkezi, "Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü" Sempozyumu Kitabı, Ankara, (Kasım 1996).
9. Çoruh M. "Sağlık Hizmetleri Sunumunda Kalite ve Performans Tanımındaki Gelişmeler", Başkent Üniversitesi, Toplam Kalite Yönetimi merkezi, "Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü" Sempozyumu Kitabı, Ankara, (Kasım 1996).
10. Öztaş D. Ankara'da Üç Çocuk Hastanesinde Polikliniklere Başvuran Hasta Yakınlarının Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üni. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Ankara (1996).
11. Uz H. Hastanelerde Kalite Yönetimi, "Hastane Yöneticiliği", (Hayran O, Sur H, ed.), sf:115-131, Nobel Tıp Kitabevi, İstanbul (1997).
12. Bozdağ S. ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Uygulamalarının Hasta Tatmini Açısından İncelenmesi (Bir Kamu Özel Dal Hastanesi Uygulama Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üni. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Eskişehir (2001).

13. Bal R. Eskişehir İlinde Sosyal Sigortalar Kurumu, Devlet ve Üniversite Hastanelerinde Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Hasta Memnuniyet Düzeylerinin Ölçülmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üni. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı, İstanbul (2001).
14. Sezgin B. Acil Servise Başvuran Hastaların Aldıkları Hizmetten Memnuniyetlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üni. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, İzmir (1998).
15. Akgül M. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini ve Haydarpaşa Numune Hastanesinde Bir Uygulama Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üni. Sosyal Bilimler Ens., İşletme Ana Bilim Dalı, Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, Ankara (2000).
16. Cihangiroğlu N. GATA Eğitim Hastanesinde Yatarak Tedavi Olan Hastalara Verilen Sağlık Bakım Hizmet Kalitesi ve Hasta Tatminin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Genelkurmay Bşk. Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı Başkanlığı, Ankara (1996).
17. Öztürkeri A. Hastane Yönetiminin Toplam Kalite Yönetimindeki Rolü, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üni. Sosyal Bilimler Ens., İşletme ABD, Hastane İşletmeciliği ve Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği, İzmir (1998).
18. Yanık A. Sağlık Bakım Hizmetlerinde Hasta Tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Hasta Tatmini Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, İstanbul Üni. Sosyal Bilgiler Enstitüsü, İşletme Yönetimi ve Organizasyonu Ana Bilim Dalı, İstanbul (2000)
19. Larrabee JH, Bolden LV. "Defining Patient-Perceived Quality of Nursing Care", Journal of Nursing Care Quality, 16: 34-60, (October 2001)
20. Munro B, Jacobsen B, Brooten D. "Re-examination of the Psychometric Characteristics of the La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale", Research in Nursing and Health, 17: 119-125, (1994).
21. Sümbüloğlu K, Sümbüloğlu V. Biyoistatistik, 6.Baskı, Özdemir Yayıncılık, (1995).
22. Akgül M. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini ve Haydarpaşa Numune Hastanesinde Bir Uygulama Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üni. Sosyal Bilimler Ens., İşletme Ana Bilim Dalı, Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, Ankara (2000).
23. Bozdağ S. ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Uygulamalarının Hasta Tatmini Açısından İncelenmesi (Bir Kamu Özel Dal Hastanesi Uygulama Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üni. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Eskişehir (2001).