

İBN-İ SİNA HASTANESİNDE HASTA MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Nilgün Sarp* • Burhan Tükel**

ÖZET

Herşeyin başı sağlık olarak algılanan ülkemizde, sağlık sisteminin en önemli unsuru hastanelerdir.

Hastane hizmetinin kalitesini ölçen çalışmalardan biri olan hasta tatmin araştırması İbn-i Sina hastanesinde 309 poliklinik hastası ile yapılmıştır.

Elde edilen veriler % olarak ve χ^2 testi ile değerlendirilmiştir.

Sonuçta genel olarak iyi algılanan hastane hizmetlerinin bu tür çalışmalar yoluyla daha iyiye gitmesinin sağlanması yararlı olacağı kanısına varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Kalite

SUMMARY

A Study on Patients Satisfaction in İbn-i Sina Hospital

In our country where is considered as the outmost importance, hospitals constitute the mayor significant part in the health system.

Patient satisfaction Research, which is on effective way to see whether the hospital services are sufficiently of high quality, has been conducted a in İbn-i Sina Hospital upon 309 polyclinic patients.

The data obtained from the results of the research was evaluated with percentages and the χ^2 test.

As a result, the final opinion has been reached that this sort of studies will help the hospital services, which has already been perceived as good on the whole, improve remarkably.

Key Words: Patient Satisfaction, Quality

Hastaneler, teşhis ve tedaviye yönelik hizmetlerin sunulduğu kurumlardır. Sağlık sisteminde önemli yeri işgal eden hastanelerin karmaşık bir sistemi vardır. Bu karmaşık sistemin en önemli unsuru ise insandır. Konu insan sağlığı olduğunda ise hizmetin kalitesi ön plana çıkmaktadır.

Ülkemizde son yıllarda sağlık hizmetlerinde önem kazanan kalite çalışmalarında amaç hastaneye başvuranların ve hastane çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasıdır.

Kalite, ISO 9005 kalite sözlüğünde; ürün yada hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetlerine dayanan özelliklerinin toplamıdır, diye tanımlanmaktadır (1).

Sağlık alanında ise kalitenin boyutları daha fazladır.

Donabedian kaliteyi; "bakımın iyiliği konusunda yargıya varma" şeklinde tanımlanmaktadır (2). Sağlık

bakım alanında bu yargıya mevcut bilgi ve teknolojinin sağlıkta en fazla iyileşmeye ulaşabilme potansiyeliyle birlikte, hastalar ve ailelerinin istek ve beklentilerinin belirtilmesi ve bu işlemin sürekliliğinin sağlanmasıyla ulaşılabileceğini belirtmiştir. Sağlık bakım kalitesini, eşitlik, ulaşılabilirlik, süreklilik, tutarlılık, kabul edilebilirlik, etkinlik, yeterlik, sunulan bakımın uygunluğu, optimallik gibi kavramlarla açıklayan yazarlar da vardır (3).

Sağlık Bakım Kalitesi = Teknik Bakım Kalitesi + Bakımın Sanatsal Yönü veya Fonksiyonel Kalite şeklinde formüle edilebilir.

Burada teknik bakım kalitesi teşhis ve tedavinin yeterli ve doğru olması, bakımın sanatsal yönü ise bakımda ve hasta iletişimde hizmeti sunanların davranışları ve hizmetin sunum biçimidir (4).

Hastanelerde, maliyet ve kaliteyi iyi bir şekilde bağdaştırdığı ayrıca müşteri memnuniyetini arttırdığı

* A.Ü.Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi.

** A.Ü. Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi.

ve hastaneleri geliştirdiği için Toplam Kalite Yönetimi popüler hale gelmiştir (5, 6).

Kalite geliştirme yöntemlerinden, pareto diyagramı, balık kılıcı, histogram, kontrol listeleri, problem çözme çemberleri v.b yanında özellikle müşteri memnuniyetinde, kullanılan, hasta tatmin anketleri yer almaktadır (7).

Hastane sisteminde, hasta tatmini ve çalışanların tatmininin toplumun tatminini oluşturduğu bilinmektedir.

Bu çalışmanın amacı İbn-i Sina Hastanesi'nin polikliniklerindeki hasta memnuniyetinin saptanmasıdır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Nisan-Mayıs 1999 tarihlerinde İbn-i Sina Hastanesi'nin tüm polikliniklerine başvuran toplam 309 hastaya "hasta memnuniyeti" anketi uygulanmıştır. Anketler intern doktorlar tarafından yüz-yüze yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir.

BULGULAR

Polikliniklere başvuran hastaların yaş ve cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 2 ve 3'te verilmiştir.

Tablo 2 ve 3'te görüldüğü gibi, en fazla başvurunun 19-35 (%39,2) yaşlarda ve erkeklerde (%51,8) olduğu görülmektedir.

Başvuranların meslek gruplarına bakıldığında, %48 ile memurların birinci, %9 ile serbest meslek gruplarının ikinci sırada yer aldığı görülmektedir.

Hasta eğitimi açısından; birinci sırayı lise mezunları (%34,2), ikinci sırayı üniversite mezunları (%30,9), ve üçüncü sırayı da ilkokul mezunları (%21,7) almaktadır.

Hastaların, İbn-i Sina hastanesini tercih etme nedenlerinin başında resmi evraklı olmaları (% 56,6) gelmektedir. Ayrıca hastalar daha önce (%54,1) bir sağlık kuruluşuna başvurmuşlardır. Ancak %45,9 u ilk kez hastanemize başvurmuştur.

Hastaların %31,4'ü muayene olana kadar geçen süreyi çok uzun ve uygun olarak değerlendirmekle birlikte %69,7 si muayene ve tetkik süresince görevlilerin yaklaşımlarını nazik olarak kabul etmişlerdir.

Tekrar hastalandıklarında hastaneyi tercih edeceği ni belirten hasta oranı %85,4, yakınlarına hastanemizi önerecek olan hasta oranı da %80,8 dir.

Doktorun muayene için ayırdığı süreyi yeterli bulan hasta oranı %51,7, yetersiz bulan hasta oranı %16'dır.

Tablo 1. Anket Uygulanması Yapılan Poliklinikler ve Hasta Sayısı.

Poliklinik Adı	Hasta Sayısı
ALLERJİ POLİKLİNİĞİ	5
BAŞ AĞRISI MERKEZİ	5
BEYİN CER.POL.	9
DAHİLİYE	9
DERMATOLOJİ ABD.	29
ENDOKRİNOLOJİ BD.	15
FİZİK TEDAVİ	14
GASTROENTEROLOJİ	21
GENEL CERRAHİ ABD.	17
HEMATOLOJİ BD.	15
İÇ HASTALIKLARI ABD.	5
İMMÜNOLOJİ BD.	9
KBB	26
KARDİYOLOJİ ABD.	19
KLİN. BAK. VE İNF. HA.	22
NEFROLOJİ BD.	11
NÖROLOJİ BD.	19
ORTOPEDİ VE TRAV.	5
ÖZEL MUAYENE	5
SPOR HEKİMLİĞİ BD.	3
CERRAHİ ONKOLOJİ	12
TIBBİ ONKOLOJİ BD.	13
ÜROLOJİ	21
TOPLAM	309

Poliklinik hizmetlerinden memnun kalma oranı %64,7 dir. Hastaların %30,8'i poliklinik işlerinin hızını ve zamanlamasını yeterli bulmaktadır.

Hastaların %44,9'u hastane temizliğini iyi bulmakta, %34,4'ü tuvaletlerin temizliğinin orta düzeyde olduğunu belirtmektedir.

Hastaların hastane hizmetleriyle ilgili düşünceleri Tablo 4'de verilmiştir.

Tabloda görüldüğü gibi kötü olarak nitelenen hizmet araç park yeri (%44,1), iyi olarak nitelenen hizmet ise haberleşme ve kantin hizmetleridir (%52,9 ve %52,2). Hastaların yaş gruplarına göre hasta kabul personelinin tutum ve davranışları arasındaki ilişki is-

Tablo 2. Hastaların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.

YAŞ	SAYI	%
13-18	18	5,8
19-35	121	39,2
36-50	114	36,9
50>	55	17,8
TOPLAM	308	100.0

Tablo 5. (1-15) Hastaların Yaş Gruplarına Göre Hasta Kabul Personelinin Tutum ve Davranışları Hakkındaki Düşünceleri.

HASTALARIN YAŞ GRUPLARI	HASTA KABUL PERSONELİNİN TUTUM VE DAVRANIŞI								TOPLAM	
	ÇOK İYİ		İYİ		ORTA		KÖTÜ		SAYI	%
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%		
13-18	3	16,7	10	55,6	3	16,7	2	11,1	18	5,9
19-35	17	14,0	61	50,4	30	24,8	13	10,7	121	39,5
36-50	21	18,8	59	52,7	24	21,4	8	7,1	112	36,6
50>	11	20,0	23	41,8	15	27,3	6	10,9	55	18,0
TOPLAM	52	17,0	153	50,0	72	23,5	29	9,5	306	100,0

P:0,90 Ki Kare:4,13 SD:9

Uygulama sonucu elde edilen bulgulara göre gerekli önlemler alınmalıdır. Bunlar personele yönelik hizmet içi eğitim ve hasta bilgilendirme programları olabilir. Ülkemizde de bir çok kuruluştaki başarıyla yürütülen Toplam Kalite Yönetimi felsefesini içeren ça-

lışmalar, çağdaş tıbbi uygulamaları yürüten İbn-i Sina hastanesinde de artık uygulanmaya başlanmıştır. Bu çalışmaları yürütecek, bir ekip oluşturulması yararlı olacaktır.

Tablo 6. (3-15) Hastaların Eğitim Durumlarına Göre Hasta Kabul Personelinin Tutum Ve Davranışları Hakkındaki Düşünceleri.

HASTALARIN EĞİTİM DURUMLARI	HASTA KABUL PERSONELİNİN TUTUM VE DAVRANIŞI								TOPLAM	
	ÇOK İYİ		İYİ		ORTA		KÖTÜ		SAYI	%
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%		
İLKOKUL	11	16,9	37	56,9	11	16,9	6	9,2	65	21,5
ORTA OKUL	9	22,5	15	37,5	12	30,0	4	10,0	40	13,2
LİSE	23	22,3	55	53,4	18	17,5	7	6,8	103	34,1
ÜNİVERSİTE	8	8,5	44	46,8	30	31,9	12	12,8	94	31,1
TOPLAM	51	16,9	151	50,0	71	23,5	29	9,5	302	100,0

P:0,05 Kİ KARE:16,94 SD:9

KAYNAKLAR

- Bozkurt, R. (1995). Hizmet Endüstrisinde Kalite. Verimlilik Dergisi. Toplam Kalite Özel Sayısı. s:171.
- Donebedian, A. (1990). Contributions of Epidemiology to Quality Assesment and Monitoring. Infection Control Hospital Epidemiology. 11(3), s:23.
- Esatoğlu, A.E. (1997). Hastanelerde Hasta Tatmininin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Geliştirme. H.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

4. Taylor, S. (1994). Distinguishing Service Quality From Patient Satisfaction in Developing Health Care Marketing Strategies. *Hospital and Health Service Administration*. 39(2) summer s: 221-236.
5. Arndt, M; Bigelow, B. (1995). The Implementation of Total Quality. *Management in Hospitals*. *Health Care Management Rev.* 20(4):7-14.
6. Bigelow, B; Arndt, M. (1995). Total Quality Management Field of Dreams? *Health Care Management Rev.* 20(4):15-25.
7. Zigenfuss, J.T.; Mckenna, C.K. (1995). Ten Tools of Continuous Quality Improvement. *Am J. Med.Quality*. 1995 Winter 10 (4): 213-20.