



T.C.

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI

**TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ**

**CERRAHİ SERVİSİNDE YATAN HASTALARIN**

**MEMNUNİYET DURUMUNUN SAPTANMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ümran UYANIK**

**DÜZCE-2015**



T.C.

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI

**TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ**

**CERRAHİ SERVİSİNDE YATAN HASTALARIN**

**MEMNUNİYET DURUMUNUN SAPTANMASI**

Ümran UYANIK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI

Doç. Dr. Atilla Senih MAYDA

DÜZCE-2015

## KABUL VE ONAY

Halk Sağlığı ABD Yüksek Lisans Programı Çerçevesinde yürütölmüş olan "Turgut Özal Üniversitesi Cerrahi Servisinde yatan hasta ve yakınlarının memnuniyet durumunun saptanması " adlı çalışma, aşağıdaki jüri tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Tarihi:** 24/04/2015

## TEZ SINAV JÜRİSİ

Doç.Dr.Atilla Senih MAYDA  
Düzce Üniversitesi  
**Başkan**



Yrd.Doç.Dr.Şengül CANGÜR  
Düzce Üniversitesi  
**Üye**

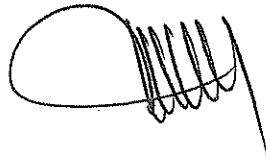


Yrd.Doç.Dr.Mehmet Ali SUNGUR  
Düzce Üniversitesi  
**Üye**



Yukarıdaki Tez, Yönetim Kurulunun .../.../.... Tarih ve ..... sayılı kararı ile kabul edilmiştir.

Prof.Dr.Recep ÖZMERDİVENLİ  
Sağlık Bilimleri Enstitü Müdürü



## TEZ ONAYI

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma Jüri tarafından Halk Sağlığı Programında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı: Prof. Dr.

İmza

Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi ..... ABD.

Danışmanı: Prof. Dr.

İmza

Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi .....ABD.

(Varsa) Danışmanı: Prof. Dr.

İmza

Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi .....ABD.

Üye: Prof. Dr.

İmza

Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi .....ABD.

Üye: Prof. Dr.

İmza

Düzce Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi ..... Bölümü

Üye: Doç. Dr.

İmza

Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi ..... ABD.

Bu tez Düzce Üniversitesi Lisans Üstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddelerince, yukarıdaki jüri tarafından uygun görülmüş ve Enstitümüz Yönetim Kurulu kararıyla kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Atilla Senih MAYDA

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

İmza

## **BEYAN**

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Ümran UYANIK

## TEŞEKKÜR

Bu tezin pratik ve teorik alanlarında her daim madden ve manen desteklerini esirgemeyen tez danışmanım sayın Doç. Dr. Nuray YEŞİLDAL hocama teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimin süresince desteklerini hiç esirgemeyen Anabilim Dalı Başkanı sayın Doç. Dr. Atilla Senih MAYDA hocama teőekkürlerimi sunuyorum. Bu süreçte anket çalışmasının yapıldığı Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi yönetimine ve özellikle Prof. Dr. Cenap DENER ve Doç. Dr. Mehmet KAYA' ya teőekkürlerimi sunuyorum. Tez çalışmam boyunca maddi manevi destekleri ile her daim yanımda olan meslektaşım, arkadaşım Yudum YARAL' a teşekkür ederim.

Ümran UYANIK

## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
KISALTMALAR VE SİMGE LİSTESİ .....	iii
ÖZET .....	1
ABSTRACT .....	3
1. GİRİŞ ve AMAÇ.....	5
2. GENEL BİLGİLER.....	6
2.1) SAĞLIK HİZMETLERİ .....	6
2.2) HASTA MEMNUNİYETİ .....	7
2.3) HASTA MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER .....	8
2.3. A) Hastaya İlişkin Faktörler.....	9
2.3.B) Hizmet verenlere ilişkin faktörler .....	10
2.3.C) Çevresel veya kurumsal faktörler.....	11
3. MATERYAL VE METHOD .....	14
4. BULGULAR .....	16
5. TARTIŞMA.....	40
6. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	46
7. KAYNAKÇA .....	49
EKLER .....	55
EK 1. ARAŞTIRMADA KULLANILAN MEMNUNİYET ANKETİ.....	55
YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ .....	55
EK 2. SAĞLIK BAKANLIĞI MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMA TABLOSU (HASTANE).....	60
EK 3. SOC KODLARI VE MESLEKİ KARŞILIKLARI.....	62

## KISALTMALAR VE SİMGE LİSTESİ

TÖÜTF: Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu

SPSS: Statistical Package for Social Science

FFH: Fisher- Freeman- Halton testi



## TABLÖLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Yatan Hastaların Bazı Sosyo-demografik Özellikleri (TÖÜTF, 2014).....	16
<b>Tablo 1.2.</b> Yatan hastaların Bazı Sosyo-demografik Özelliklerinin Dağılımı (TÖÜTF,2014) .....	15
<b>Tablo 2.</b> Hasta Kayıt-Kabul İşlemlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF,	
<b>Tablo 2.1.</b> Hasta Kayıt-Kabul İşlemlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014) .....	18
2014).....	19
<b>Tablo 3.</b> Hekimlik –Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları	
<b>Tablo 3.1.</b> Hekimlik- Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014).....	20
(TÖÜTF, 2014).....	23
<b>Tablo 4.</b> Sağlık Bakanlığı Hasta Memnuniyet Anketi Sonuçları (TÖÜTF, 2014).....	27
<b>Tablo 5.</b> Hastanenin Genel Durum Değerlendirmesinin Sonuçları (TÖÜTF, 2014).....	29
<b>Tablo 6.</b> Hastaların Hastaneyi Tercih Etme Sebeplerinin Sonuçları*(n=93) .....	31
<b>Tablo 7.</b> Hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeylerine göre dağılımı (sadır) (TÖÜTF, 2014).....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>Tablo 8.</b> Hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının hastanenin genel kalitesinden memnuniyet durumuna göre dağılımı (sadır) (TÖÜTF, 2014).....	38
<b>Tablo 9.</b> Yapılan diğer araştırmalar ile ilgili örnekler .....	12

## ÖZET

### TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ CERRAHİ SERVİSİNE YATIRILARAK TEDAVİ EDİLEN HASTALARIN MEMNUNİYET DURUMUNUN SAPTANMASI

Ümran UYANIK

Yüksek Lisan Tezi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atilla Senih MAYDA

Nisan 2015, 70 sayfa

Hasta memnuniyeti “hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt olarak tanımlanmaktadır<sup>1</sup>. Ayrıca hasta memnuniyeti, genel anlamda verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılaması ya da hastanın verilen hizmeti algılaması şeklinde de tanımlanabilir. Bu çalışma, Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinin cerrahi servisinde yatan hastaların, servislerdeki fiziki durum, doktor, hemşire, temizlik ve yemek hizmetleri hakkındaki memnuniyet durumlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Kesitsel tipte olan bu araştırmaya toplam 140 hasta katılmıştır. Yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerini değerlendirmek için hazırlanan anket hasta kabul ve taburculuk işlemleri, hasta hakları, hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, temizlik hizmetleri, oda konforu, genel değerlendirme sosyo-demografik özellikleri içeren 74 sorudan oluşmaktadır. Görüşmelerde yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Verilerin istatistiksel değerlendirilmesi SPSS 16 programı kullanılarak yapılmıştır. Çalışmamıza katılmayı kabul eden hastaların yaşları 13 yaş ile 81 yaş arasında değişmektedir (n=126). Yaş ortalaması  $38.0 \pm 14.279$  standart sapma olarak bulunmuştur. TÖÜTFH cerrahi servisinde yatarak tedavi gören hastaların hastanede verilen hizmetten memnuniyet durumu %92.9, hastanenin genel kalitesinden memnuniyet %89.8 bulunmuştur. Hekimin hastalara verdiği tıbbi bakımdan memnuniyet %94.3, hemşirenin hastaya verdiği tıbbi bakımdan memnuniyet %94.8 bulunmuştur. Hastanenin temizliğinden memnuniyet %94.6, yemek servislerinden memnuniyet %72.6 bulunmuştur. Ayrıca hastaların hastaneyi başka hastalara tavsiye etme oranı da %92.9 olarak bulunmuştur.

Sonuç olarak hastaların genel memnuniyetini olumlu olarak etkileyen faktörlerin başında hekimin ilgisi ve zaman ayırması, hemşirenin ilgisi, güler yüzlülüğü ve pratik olması, ortamın temizliğı ve konforu, kibar ve saygılı hizmet, mahremiyete saygı gösterilmesi ve bilgi verilmesi gelmektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Hasta Memnuniyeti, Sağlık Hizmetleri, Kalite göstergeleri

## ABSTRACT

### DETERMINING THE SATISFACTION OF INPATIENTS TREATED IN TURGUT ÖZAL UNIVERSITY MEDICAL FACULTY HOSPITAL SURGICAL SERVICE

Ümran UYANIK

Master Thesis, Department of Public Health

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr. AtillaSenih MAYDA

April 2015, 70 pages

Patient satisfaction is defined as the main informative measuring authority showing the quality of care for the patient and “the level of patient’s expectations’ coverage”<sup>1</sup>. In addition to the above definition; the patient satisfaction can be defined as in general terms the services provided to meet the patient's expectations or defined as well as the perception of the patients for the services provided. This study is carried out to determine the status of satisfaction about the physical condition of services, doctors, nurses, and cleaning and food services for the inpatients in TurgutÖzal University Medical Faculty Hospital Surgical Wards. A total of 140 patients participated in this sectional study. The survey is prepared to assess the satisfaction of inpatients, admission and discharge procedures, patient rights, medical services, nursing services, cleaning services, room comfort, and it was composed of 74 questions, including overall assessment of socio-demographic characteristics. Face to face interview technique was used in talks. Statistical evaluation of data was performed using SPSS 16 program. The ages of the patients who agreed to participate in the study ranged from 13 years to 81 years (n=126). The mean age of  $38.0 \pm (14.279)$  was found being the standard error. TurgutÖzal University Medical Faculty Hospital Surgical Wards inpatients’ satisfaction from the Hospital Services was found as 92.9% and satisfaction from the overall quality of the Hospital was found as 89.8%. The patient satisfaction from the medication provided by the Doctor care was found as 94.3%. The patient satisfaction from the medication provided by the Nurse care was found as 94.8%. Satisfaction from the cleanliness of the hospital was 94.6%. And satisfaction from the food services was 72.6%. In addition, the proportion of inpatients recommending the hospital to the other patients was found as 92.9%.

As a result, major factors affecting positively for the overall satisfaction of patient care were the physicians’ care and time allocation to the patients, nurse’s attention and

nurse's smiling face and being practical, cleanliness and comfort of the environment, politeness and respectful services, respect for privacy and providing informing to the patients.

**Key words:** Patient Satisfaction, Health Care, Quality Indicators

## 1. GİRİŞ ve AMAÇ

Ülkemizde özel sağlık işletmelerinin sayısının her geçen gün artması, yoğun bir rekabet ortamının yaşanmasına ve doğal olarak daha kaliteli hizmet verilmesi gerekliliğini beraberinde getirmektedir. Kaliteli sağlık hizmetleri hem bireysel, hem de toplumsal yapıyı derinden etkiler<sup>2</sup>. Hasta memnuniyeti, hizmetin varlığını, sürekliliğini, sunumunu, hizmeti verenlerin yeterliliğini, iletişim özelliklerini ve hasta ile etkileşimini içeren çok boyutlu bir kavramdır<sup>3</sup>. Kişilerin eğitim durumlarının ve gelirinin artması istek ve beklentilerinin de artmasına sebep olur. Buna bağlı olarak sağlık sektöründe hastaların beklenti ve istekleri da sürekli artmaktadır<sup>2</sup>. Hastaların beklentilerine yönelik ve/veya beklentilerinin üstünde hizmet almaları, memnuniyetlerini sağlamada güçlü bir argüman olmaktadır. Dolayısıyla hasta memnuniyetinin ölçümü, sadece hastaların sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemek için değil, aynı zamanda sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını da değerlendirmeleri amacıyla kullanılır.

Hastaların, gerek sağlık kuruluşundan gerekse verilen sağlık hizmetinden memnuniyet durumlarını artırmak için gerekli olan faktörlerin iyi belirlenmesi gerekir. Çünkü hastalar bakımlarıyla ilgili yargıya, kişisel izlenimlerine dayanarak, beklentileriyle yaşadıkları deneyimleri karşılaştırarak varmaktadırlar. Bu yargılar, hasta tatmin ölçümlerini gerçekleştirmek için yeterli sayılmaktadır. Hasta memnuniyetinin, hasta yaşantılarına odaklanarak düzenlenmesinin, sorunları çözümleneceği kabul edilmektedir. Hastaların, özellikle yakından ilişki kurdukları birim ve kişilerle ilgili yargıları, tatminin oluşumunda önemli noktaları oluşturmaktadır<sup>1,4</sup>. Doktor davranışı, hemşire davranış ve bakım kalitesi algısı, personelin temizliği, hastaneye ulaşım kolaylığı, yatış işlemleri sırasında geçen süre ve resmi işlemler, hasta memnuniyetini en fazla etkileyen faktörlerdir.

Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan bu araştırma ile hastanenin Genel Cerrahi Anabilim Dalı'na başvurup, yatırılarak tedaviye alınan ve sonrasında taburcu edilen hastaların, hasta memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin irdelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca hastanede ilk defa yapılan bu araştırma doğrultusunda elde edilen veriler, hastanede daha kaliteli hizmet verilebilmesi için yapılacak olan çalışmalara da yön verecektir.

## 2.GENEL BİLGİLER

### 2.1) SAĞLIK HİZMETLERİ

Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunuluş biçimi günümüzde ülkelerin sosyoekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergeler arasında yer almaktadır<sup>5</sup>.Sağlık hizmetlerinin temel amacı, toplumun ihtiyacı olan farklı sağlık hizmetlerini, hastanın istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle sunmaktır<sup>2</sup>. Ne var ki, hızla değişen teknoloji, artan maliyetler, artan hasta şikâyetleri ve yaygınlaşan iyi bakım talepleri sağlık hizmetlerini daha karmaşık hale getirmiştir. Ülkemizdeki sağlık sektöründeki işletmelerin sayısının artması, nüfus artışına göre yine de yeterli olmadığı bir gerçektir. Toplumun gelir düzeyinin artması ise, hastaların daha iyi hizmet beklemesine neden olmaktadır. Sağlık işletmelerinin sayısının yetersizliği, hastanelerde çalışan doktor ve hemşire sayılarının eksikliği, malzeme ve donanım ihtiyacı karşılamadaki yetersizliği bu sektörde düzeltici önlemlerin alınmasını ve hizmet kalitesinin yükseltilmesini gerekli kılmaktadır.

Hizmet, büyük ölçüde herhangi bir meslekte uzmanlaşmış, teknik bilgi ve donanıma sahip kimseler tarafından yerine getirilen, fiziksel olarak ölçülmesi mümkün olmayan faaliyetlerdir<sup>6</sup>. Sağlık hizmetleri de doğrudan doğruya mesleğinde uzman, donanımlı ve profesyonel kişiler tarafından verilen hizmetler olup bireye ve aileye doğrudan ve dolaylı sunulan hizmetlerin tümünü kapsamaktadır.Sağlık hizmetleri standart değildir. Sunulan hizmet, onu sunan kişiye göre değiştiği gibi, zaman içinde aynı kişi düzeyinde de sabit kalmaz<sup>6</sup>. Sunulan hizmetin kalitesi de buna bağlı olarak farklılık göstermektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite kontrolü de çok zordur. Uygulama esnasında sağlık hizmeti veren çalışan ile sağlık hizmetini talep eden hasta, bir ortamda etkileşimde bulunur. Bu etkileşimde kişilerden ve ortamdaki kaynaklanan memnuniyet veya memnuniyetsizlik durumları ortaya çıkabilir<sup>7</sup>. Ancak, dikkatli personel seçimi ve eğitimle hizmet kalitesini bir ölçüde artırmak mümkün olabilmektedir. Donabedian, sağlık hizmetlerinde kaliteyi üçe ayırmaktadır<sup>8</sup>. Bunlar; teknik yönü, kişilerarası iletişim yönü ve sağlık hizmetinin konfor yönüdür. Teknik yönü; tıbbi bilim ve bilginin bir sağlık sorununun teşhis ve tedavisinde ne kadar iyi uygulandığını anlatmaktadır. Kalitenin kişilerarası iletişim yönü; hasta ile iletişim kuran doktor, hemşire, yardımcı personel gibi sağlık hizmeti sunum sürecinde yer alan kişilerin yardımseverliği, dostça

yaklaşım vb. özellikleri kapsamaktadır. Konfor yönü ise, sağlık kuruluşunun ortamında sunulan olanaklar, bu olanakların rahatlığı gibi özellikleri içermektedir.

## 2.2) HASTA MEMNUNİYETİ

Hasta memnuniyeti subjektif bir hasta/hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir<sup>16,17</sup>. Aynı durum sağlık hizmetlerinin tüketicisi olan hastalar için de geçerlidir<sup>7</sup>. Hastanede sağlık hizmeti veren çalışan ile sağlık hizmetini talep eden hasta, bir ortamda etkileşimde bulunur. Bu etkileşimde kişilerden ve ortamdaki kaynaklanan memnuniyet veya memnuniyetsizlik durumları ortaya çıkabilir. Hasta memnuniyeti kaliteli hizmetin önemli bir parçasıdır. Hastaların aldıkları hizmeti alış şekline, hizmetin sunulmuş biçimine, hizmetten aldığı verime, hastanın sosyo-kültürel ve sosyo-ekonomik değerlerine bağlı bir işlemdir. Dolayısıyla hasta memnuniyeti kalitenin geliştirilmesinde, hizmet niteliğinin gelişmesinde önemli yer tutar<sup>5</sup>. Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından uygulamaya konulan, Sağlıkta Dönüşüm Programının ilke ve uygulama açısından da hasta memnuniyet düzeylerinin takibi önemlidir. Sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık hizmeti veren kuruma yönelecektir. Hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda, memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değeri (kesme noktası) belirlenmemiştir, ancak literatürde % 70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmetlerden memnuniyeti yansıttığı, bunun da hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak yeterli kalitede olduğunu gösterdiği genel ifadelerde yer bulmuştur<sup>16</sup>.

Küreselleşmenin bir sonucu olarak günümüzün çetin rekabet koşulları, işletmeleri rekabette üstünlük sağlamaya yardımcı olacak yöntemler aramaya itmiştir. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri, müşteri odaklı olarak kaliteli hizmet vermelerine bağlıdır<sup>8</sup>. İşletmeler açısından müşteri inceleme basamağı çok önemli bir süreçtir. Kalite tanımı, müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini sunulan ürün ya da hizmete yansıtma olduğundan dolayı müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin bilinmesi hayati önem taşımaktadır<sup>9</sup>. Bu beklentilerin belirlenmesinde çoğunlukla memnuniyet anketlerinden yararlanır. Bunun için bir hastanenin müşterisi olan hastalarının memnuniyetine önem vermesi, profesyonel işletme yöneticiliği açısından kaçınılmazdır<sup>10</sup>.



Sağlık alanında nitelikli/kaliteli hizmetin önemli bir göstergesi, hastaların memnuniyet düzeyidir<sup>11</sup>. Hastaların ve hasta yakınlarının memnuniyetleri ve ihtiyaçlarının karşılanması tekrar aynı hastaneyi tercih etmelerindeki en önemli etkenlerin başında gelmektedir<sup>12</sup>. Hasta memnuniyeti; hemşirelik hizmetleri, tıbbi bakım hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, sağlık personelinin ilgisi, temizlik, teknolojik alt yapı, genel otelcilik hizmetleri, yemek sunumu, hizmete erişim hızı, bürokratik işlemler, yönetim anlayışı, fiyat ve benzeri unsurlardan etkilenmektedir<sup>3</sup>.

Müşteri(hasta) açısından memnuniyet kavramı, hastaların tüm istek, beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesi olarak tanımlanmaktadır. Memnuniyetsizlik ise beklentilerle, gerçekleşen hizmet performansı arasındaki algılanan uyumsuzluğun değeri olarak ifade edilir. Müşteri(hasta) memnuniyetini gerçekleştirmeyi amaç edinmek ve başarmak, uzun vadeli örgütsel başarıda en önemli faktörlerden biridir. Bu faktörlerin ihmalinde kalite, memnuniyet ve maliyet konularında sorunlar artacaktır<sup>13</sup>. Hasta memnuniyeti araştırmalarının amacı, hastaların aldıkları hizmetin kalitesini nasıl bulduklarının öğrenilmesi, onların memnuniyetini etkileyen faktörlerin öncelik sırasının belirlenmesi, kurumu tercih nedenleri, kurumdan beklentileri, hizmet sunum sürecinde yaşanan uygunsuzluklar ve hizmet sunum tarzının bu beklentileri karşılayacak şekilde tasarlanması şeklinde sınıflanabilir.

Hasta memnuniyetinde en önemli süreçler yönlendirme, bilgilendirme, ilgi ve nezaket, empati, psikososyal destek, hizmet hızı, zamanlamanın uygunluğu, hizmet sunanların yetkinliği, tıbbi sonuçların uygunluğu ve genel kalite olarak özetlenmektedir<sup>5</sup>. Memnuniyet, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir. Müşteri memnuniyeti, kaliteli hizmetin en önemli göstergelerindendir. Toplumdaki müşteri merkezli hizmet anlayışı tüm hizmet sektöründe yoğun bir rekabete yol açmış ve sağlık hizmeti alan bireylerin istekleri önem kazanmaya başlamıştır<sup>5</sup>

### **2.3) HASTA MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler; hastaya ilişkin faktörler, hizmet verenlere ilişkin faktörler, çevresel veya kurumsal faktörler olarak incelenmektedir.

- Hastaya ilişkin faktörler; müşteri memnuniyetini bireyin geçmiş deneyimleri, medyadan elde ettiği bilgiler, beklentileri, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal

statüsü, sağlık durumu, tanısı, hastanın kendi sağlık durumunu algılayışı etkilemektedir.

- Hizmet verenlere ilişkin faktörler; sağlık elemanlarının kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hasta memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır.
- Çevresel veya kurumsal faktörler ise; hastanenin ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, otopark, temizlik, yiyecek hizmetlerinin kalitesi ve ücret gibi konularda hasta memnuniyetinde önemli rol oynamaktadır<sup>6</sup>.

### 2.3. A) Hastaya İlişkin Faktörler

**Hastanın geçmiş deneyimleri:** Memnuniyet; yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavramdır. Bakımın sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan hasta memnuniyeti, farklı kişilerce ve hatta aynı kişiler tarafından farklı zamanlarda farklı şekilde tanımlanabilmektedir<sup>14</sup>. Örneğin hasta geçmiş deneyimlerine dayanarak tekrardan aynı hastaneyi tercih ederse, hastanenin kayıt kabul işlemlerinin ne kadar sürede olduğunu, hangi doktorun hastalığı konusunda daha iyi olduğunu, hangi hemşirenin bakımı konusunda daha becerikli olduğunu bilerek gider ve memnuniyet düzeyi buna göre değişir.

**Hastanın yaşı, cinsiyeti ve eğitim düzeyi:** Daha önce yapılan hasta memnuniyetini gösteren çalışmalarda bu kriterler karşılaştırılmış ve genel olarak birçoğunda anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Örneğin, Emhan ve arkadaşlarının 2009 yılında Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yaptığı memnuniyet çalışmasında, yatarak tedavi gören hastalarda ileri yaş grubundakiler genç yaştaakilere göre, yemek kalitesi ve klinik temizliği yönünden daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir. Buna ek olarak Emhan ve arkadaşlarının bulduğu bulgu yayınlanmış önceki çalışmalar ile uyumludur. Hsieh ve Kagle 1991'de, Özer ve Çakıl 2007'de yaptıkları çalışmalarında bu konuyu tartışmışlar ve genel olarak yaş ilerlemesi ile memnuniyet düzeyinin doğru orantılı olarak artış gösterdiğini bildirmişlerdir<sup>13</sup>.

Şensoy N. ve arkadaşlarının 2009 da yaptığı memnuniyet çalışmasında hastaların eğitim düzeyi arttıkça genel memnuniyet düzeylerinde azalma olduğu görülmüştür. Bu durum, eğitim düzeyi düşük kesimlerde sağlık hizmetlerinden beklentinin de düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir. Sağlık bakanlığının yaptığı çalışmada da kentsel bölgelerde, hem

aile hekimliği uygulaması bulunan hem de aile hekimliği uygulaması bulunmayan illerde; eğitim düzeyi attıkça hasta memnuniyetinin azaldığı bildirilmiştir<sup>6</sup>.

### **2.3.B) Hizmet verenlere ilişkin faktörler**

**Hemşireler:** Hasta ile günün 24 saati birlikte olan, hastanın tanı ve tedavi işlemleri ile bu işlemler sırasında yaşadığı olaylardan nasıl etkilendiğini en yakından gözlemleyen sağlık personeli hemşiredir<sup>11</sup>. Hemşirenin hasta ile uzun süre birlikte olması hastanın kendini daha güvende hissetmesini sağlamakta ve hemşire, hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda diğer sağlık çalışanlarına göre oldukça önemli bir görev üstlenmektedir. Hasta memnuniyeti hastanın beklentileri ve aldığı bakımın birbiri ile uyumu şeklinde tanımlanmaktadır<sup>3</sup>. Hemşirelik bakımından memnuniyetin değerlendirilmesinde; hemşirelerin hastalara destek olmaları, hastalara ve ailelerine güler yüz, saygı ve nezaket göstermeleri, onların sorularına açık ve net yanıt vermeleri, hastalar tarafından her zaman kolayca ulaşılabilir durumda olmaları ve hastaların diğer beklentilerine cevap vermeleri gibi ölçütler kullanılmaktadır. Hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen önemli bir faktördür. Hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlar. Ayrıca, elde edilen bilgiler bakıma yon verme ve hizmetin kalitesini geliştirmeye yardım etmede önemli kanıtlar sağlamaktadır<sup>3</sup>.

**Doktorlar:** Sağlık hizmeti sunan personelinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma, hem de bu hizmeti veren sağlık ekibine daha çok güven duymaktadır<sup>15</sup>. Genel olarak yapılan çalışmalara bakıldığında hastaların doktorlardan beklentileri, kendilerine daha fazla zaman ayırmaları, güler yüzlü ve açık sözlü olmaları, hastalıkları konusunda gerekli bilgilendirmenin yapılması ve hastanede kaldıkları süre zarfında her gün ziyaret edilmeleri yönündedir<sup>15</sup>. (KAYNAK EKLEMEMİ İSTEMİŐTİNİZ)

**Yardımcı personel:** Hastanenin en önemli çalışan gruplarından ve memnuniyeti önemli derecede etkileyen diğer bir grup da yardımcı personellerdir. Bu grubun içine hasta

kayıt kabul işlemlerini yapan sekreterler, kat temizlik görevlileri, hasta bakım personeli girer. Genel olarak hastaların yardımcı personellerden memnuniyetlerini artıracak beklentilerini şu şekilde sıralayabiliriz: Hasta kayıt kabul işlemlerinin güler yüzlü, saygılı ve hızlı bir şekilde yapılması, temizlik personelinin hastalara karşı kibar, saygılı ve hoşgörülü olması ayrıca odanın, tuvaletin ve hastanenin genel temizliğinin dikkatli ve her gün yapılması yönündedir.

### **2.3.C) Çevresel veya kurumsal faktörler**

Hasta memnuniyeti etkileyen diğer bir faktör de hastanenin bulunduğu çevre ve kurumsal faktörleridir. Bu faktörlerin içine hastaneye ulaşım, kafeteryada yiyeceklerin kalitesi ve fiyatı, park yeri girebilir. Daha önce yapılan çalışmalarda alınan verilere göre özellikle ulaşımın kolaylığı hasta memnuniyetinin yüksek olması açısından önemli olduğu görülmüştür. Ayrıca kırsal kesimlere bakıldığında yiyecek fiyatlarının uygun olması daha çok tercih edilen bir nokta olduğu görülmüştür. Büyük şehirler de ise en büyük şikâyetlerin park sıkıntısından doğduğu söylenebilir.

## 2.4.YAPILAN DİĞER ARAŞTIRMALAR İLE İLGİLİ ÖRNEKLER

Araştırmacılar	Tarihi, Yeri	Araştırma grubu	Araştırmanın tipi	Sonuçlar
Didem Tezcan, Mehmet Hakan Yücel, Umut Burak Ünal, Tamer Edirne <sup>1</sup> .	Denizli 2013	102 yatan hasta	Kesitsel	Hastaların genel memnuniyetini olumlu olarak etkileyen faktörlerin başında hekimin ilgisi ve zaman ayırması, ortamın temizliği ve konforu, kibar ve saygılı hizmet, mahremiyete saygı gösterilmesi ve bilgi verilmesi gelmektedir. Katılan hastaların cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumu hasta memnuniyeti üzerinde etkili bulunmamıştır. Hekim seçebilme, ilaçlar hakkında bilgi alma ve muayene için bekleme süresi hasta memnuniyeti üzerinde etkisiz bulunmuştur. Hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmalara ihtiyaç vardır.
Gürcan Papatya, Nurhan Papatya, A. Buğra Hamşioğlu <sup>2</sup> .	Kırıkkale 2012	800 yatan hasta	Kesitsel	İki özel hastanede hastalar üzerinde yapılan karşılaştırmalı bu araştırmada, hastaların satın aldıkları hizmeti kalitesiz olarak değerlendirdikleri görülmüş, beklenti-algı arasındaki boşluklar tüm değişkenlerde mevcut olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, özel hastane yönetiminin hizmet sunumunu insan odaklı ele almaları, kalıcı değer yaratmaya yönelik kaliteli ve hasta memnuniyetini ve beklentilerini karşılayan bir hizmet sunuşuna yönelme zorunluluğu görülmektedir.
Cemile Kuzu, Bahire Ulus <sup>3</sup> .	Bursa 2013	224 yatan hasta	Tanımlayıcı	Bu araştırmadan elde edilen bilgiler doğrultusunda; cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların, hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin oldukça yüksek olduğu, hastaların mahremiyetine yüksek oranda saygı gösterildiği saptandı. Ancak bu hastaların kendilerini evlerinde gibi hissetmeleri alanında memnuniyet düzeyinin düşük olduğu belirlendi.
Harun Kırılmaz <sup>4</sup> .	İstanbul, Tekirdağ, Uşak, Malatya, Trabzon, Erzurum, 2013	444 poliklinik hastası	Tanımlayıcı ve karşılaştırmalı	Sağlık hizmetlerinde performans yönetimi konusunun ve hasta memnuniyetine etki eden faktörlerin incelendiği bu araştırmada, bekleme süreleri dışında, poliklinik hastalarının genel olarak hasta kabul hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Hasta kabul hizmetlerinden memnuniyet düzeyi, öğrenim durumuna ve yaşa göre farklılık göstermektedir. Öğrenim düzeyi yükseldikçe hasta kabul hizmetlerinden memnuniyet düzeyi düşmektedir. Diğer taraftan, yaş arttıkça hasta kabul hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin de arttığı görülmüştür

<p>Fatih Esad Topal, Engin Şenel, Firdevs Topal, Cem Mansuroğlu<sup>5</sup></p>	<p>Çankırı, 2011</p>	<p>440 acil servis hastası</p>	<p>Tanımlayıcı</p>	<p>Çankırı Devlet Hastanesi Acil servisine başvuran hastaların çoğunluğu (%59,6) 18-35 yaş aralığındaydı ve %51,6'sı en az lise mezunuydu. Çoğunluğunun genç ve en az lise mezunu olduğu bir hasta grubunun %99'u acil servisimizi başkalarına tavsiye edebileceğini ve %94,3'ü tekrar acil servise gelmesi gerekse yine acil servisimizi seçeceğini belirtmiştir. Genel memnuniyet oranı da %97'dir. Acil servis odalarının kalitesinin artırılması memnuniyeti daha da arttıracaktır. Her ne kadar acil servis şartlarında zamanın kısıtlı olması nedeniyle poliklinik kadar mümkün olmasa da hastaların hastalıkları hakkında bilgilendirilmesine özen gösterilmesi de gerekmektedir.</p>
<p>Şensoy Nazlı, Özmen Alparslan, Doğan Nurhan, Ercan Atilla, Karabekir H. Selim<sup>6</sup></p>	<p>Afyon, 2009</p>	<p>1227 ayaktan hasta</p>	<p>Tanımlayıcı</p>	<p>Birinci basamak sağlık kurumlarında hizmetin kalitesini değerlendirmede, kalitenin tesisi ve iyileştirilmesinde hasta memnuniyeti son derece önemlidir. Çalışmamızda sağlık ocağına ilk kez gelen 171 hastanın %82'si memnunken, daha önce gelen 512 hastanın %87,2'si, her zaman gelen 544 hastanın ise %93,8'inin memnun oldukları saptanmıştır. Sonuç olarak; hastaların herhangi bir sağlık sorunu ile karşılaştıklarında öncelikle sağlık ocağını tercih etmesi, eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin azalması, yaş arttıkça memnuniyetin artması ve başvuru-kayıt ve muayene işlemleri için bekleme süresinin kısa olmasının hasta memnuniyetini etkilediği tespit edilmiştir</p>

### **3. MATERYAL VE METHOD**

#### **3.1 Araştırmanın Tipi**

Bu araştırma kesitsel olarak yapılmıştır,

#### **3.2. Araştırmanın Yeri ve Özellikleri**

Araştırma Ankara Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi cerrahi servisinde yatan hastaların genel memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 25 Ağustos 2014 – 25 Eylül 2014 tarihleri arasında yapılmıştır. Bu hastane ilk kez 1969 yılında Türkiye Sağlık ve Tedavi Vakfı olarak kurulmuş ve Ahmet Örs Hastanesi olarak 1996 yılına kadar hizmet vermiştir. 1996 yılında Fatih Üniversitesi Hastanesi olarak değişmiş ve 2008 yılında Turgut Özal Üniversitesine devredilmiştir. Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi olarak hizmetine devam etmektedir. Hastanede 29 profesör doktor, 45 doçent, 34 yardımcı doçent, 28 uzman doktor, 2 operator doktor, 2 doktor, 80 araştırma görevlisi 138 hemşire ve 100 yardımcı personel olmak üzere toplam 458 personel çalışmaktadır.

#### **3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini bir yılda cerrahi servisinde yatan toplam 1019 hasta oluşturmaktadır. Örneklem sayısı, 1019 hastadan memnuniyet düzeyini %90 beklediğimiz zaman ve güven düzeyini %97 ve güven sınırını %5, designeffect1.0 alındığında 145 kişi olarak statcalcepiinfo 7.1.4.0 ile hesaplanmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden ve ulaşılan toplam hasta sayısı 140'tır.

#### **3.4. Veri Toplama Araçları**

Yatarak tedavi gören hastaların servisteki fiziki durum, doktor, hemşire, temizlik ve yemek hizmetleri hakkındaki memnuniyet durumlarını belirlemek ve değerlendirmek için hazırlanan anket sekiz bölümden oluşmuştur. Bu bölümler sırasıyla: Hasta kabul ve taburculuk işlemleri 9 soru, hasta hakları 3, hekimlik hizmetleri 16, hemşirelik hizmetleri 6, temizlik hizmetleri 3, oda konforu 4, genel değerlendirme 24, sosyo-demografik özellikler 9 olmak üzere toplam 74 soru ile tamamlanmıştır. Anket Ek.1' de verilmiştir.

Ayrıca Sağlık Bakanlığının kullandığı “Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketiörneği de ankete eklenmiştir<sup>46</sup>. Sağlık Bakanlığı memnuniyet anketinin uygulanma tablosu Ek.2’ de verilmiştir. Sağlık Bakanlığı memnuniyet anketini, ayaktan hastalara, yatan hastalara, acil servis hastalarına ve çalışan personele uygulamaktadır. Sağlık Bakanlığının hastanelerde anketi uygulamayacağı durumlar ise şu şekildedir: Yatak sayısı 75 ve altında olan hastanelerde yatan hasta memnuniyet anketi uygulanması zorunlu değildir. Aktif acil hizmeti vermeyen hastanelerde acil servis hasta memnuniyet anketi uygulanmaz. Yatak sayısı 75 ve altında olan hastaneler ile dal hastanelerinde acil servis hasta memnuniyet anketi uygulanması zorunlu değildir. Ruh sağlığı ve hastalıkları hastanelerinde ayaktan ve yatan hasta yakını anketleri kullanılacaktır. Ayrıca Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi hastalarına da her ay kişinin işlemleri bittiğinde uygulanmaktadır. ADMS’ lerde çalışan memnuniyet anketi de her dönem 1 kez olmak üzere 1. Dönem Mart ayında, 2. dönem ise Eylül ayında uygulanacaktır. Memnuniyet derecesini belirlemek için kullanılan puanlamada “1. Çok memnunum, 2. Memnunum, 3. Fena değil, 4. Memnun değilim, 5. Hiç memnun değilim” ifadeleri yer almaktadır.

### **3.5. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması**

Çalışmanın uygulanabilmesi için Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi ve Hastanesi’nden kurum izni alındı. Veriler, kliniklerde yüz yüze görüşme yöntemi ile araştırmacı tarafından toplandı. Bir anketin tamamlanması için geçen süre ortalama 25 dakika idi. Katılımcıların isimleri sorulmadı. Araştırmaya ameliyat olmuş ve taburculuğu planlanmış, bilinci açık, duyabilen ve görebilen hastalar dahil edilirken, bilinci kapalı ve çalışmaya katılmak istemeyen hastalar da çalışmaya alınmamıştır. Ayrıca çalışmaya katılmayı kabul etmeyen hastaların hasta yakınlarına anket uygulanmıştır.

### **3.6. Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırmadan elde edilen tüm veriler bağımlı ve bağımsız değişkenler dikkate alınarak, bilgisayar ortamında SPSS (Statistical PackageforSocialSciences) 16.0 yazılım programında veri tabanı oluşturulmuştur. Çalışmadaki tüm verilerin tanımlayıcı değerleri (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma, Minimum, Maximum) hesaplanmıştır. Kategorik değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson $\chi^2$ FisherExact,Fisher-Freeman- Halton testi ile araştırılmıştır. İstatistiksel sonuçların anlamlılığı  $p<0.05$  kabul edilmiştir.



## 4. BULGULAR

Tablo 1' de yatan hastaların bazı sosyo- demografik özellikleri gösterilmiştir. Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi cerrahi servisinde yatan hastaların %46.4 erkek, % 53.6' sı kadındır. Çalışmamıza katılmayı kabul edenlerin %65'i hasta, %35'i hasta yakınıdır. Çalışmamıza katılmayı kabul eden hastaların yaşları 13 yaş ile 81 yaş arasında değişmektedir (n=126). Yaş ortalaması  $38.0 \pm 14.279$  standart sapma olarak bulunmuştur. Çalışmaya katılanların %0.8'i 0-18 yaş, %34.9' u 19-35 yaş, %38.1'i 36-50 yaş, %19' u 51-65 yaş, %7.1'i 66 yaş ve üzerindedir. Hastaların eğitim durumlarına bakıldığında %1.4'ü okur-yazar değil, %5'i okur- yazar, %10'u ilkokul, %2.9'u ortaokul, %17.1' lise, %63.6'sı üniversite mezunudur.

**Tablo 1.** Yatan Hastaların Bazı Sosyo-demografik Özelliklerinin Dağılımı (TÖÜTF, 2014)

Sorular	Sayı	%
<b>Hastanın cinsiyeti(n=140)</b>		
Erkek	65	46.4
Kadın	75	53.6
<b>Anketi yanıtlayanın yakınlığı(n=140)</b>		
Hasta	91	65.0
Hasta Yakını	49	35.0
<b>Hastaların yaş dağılımları(n=126)</b>		
≤18	1	0.8
19-35	44	34.9
36-50	48	38.1
51-65	24	19.0
66 ≥	9	7.1
<b>Hastaların eğitim durumu(n=140)</b>		
Okur –yazar değil	2	1.4
Okur-yazar	7	5.0
İlkokul	14	10.0
Ortaokul	4	2.9
Lise	24	17.1
Üniversite	89	63.6

Tablo 2' de yatan hastaların bazı sosyo-demografik özellikleri gösterilmiştir. Hastaların medeni durumlarına bakıldığında %76.8'i evli, %19.6'sı bekar ve %3.6'sı duldur. Hastaların şu an meşgul oldukları işler, İngiltere'de kullanılan mesleki sınıflama sistemi olan, İş Departmanı Grubu (EDG) ve Nüfus İnceleme Ofisi (OPCS) işbirliğiyle hazırlanan SOC' a (TheStandardOccupationalClassification) göre sınıflandırılmıştır ve Ek.3' de ayrıntılı olarak gösterilmiştir. Hastaların sosyal güvence durumlarına bakıldığında %41.2' si SGK çalışan, %47.8'i emekli sandığı, %11'i özel sağlık sigortasıdır.

**Tablo 2.** Yatan Hastaların Bazı Sosyo-demografik Özelliklerinin Dağılımı (TÖÜTF, 2014)

Sorular	Sayı	%
<b>Hastaların medeni durumu(n=138)</b>		
Evli	106	76.8
Bekâr	27	19.6
Dul	5	3.6
<b>Meslek (n=133)</b>		
Yöneticiler	7	5.3
Profesyonel Meslekler	44	33.1
Ortak Çalışma Alanına Sahip Teknik Meslekler	6	4.5
Büro Ve Sekreterlik Meslekleri	18	13.5
Satışla İlgili Meslekler	6	4.5
Fabrika Ve Makine İşletme İle İlgili Meslekler	2	1.5
Diğer Meslekler	34	25.5
İşsiz	1	0.8
Emekli	5	3.8
Öğrenci	10	7.5
<b>Hastaların sosyal güvencesi(n=136)</b>		
SGK çalışan	56	41.2
Emekli sandığı	65	47.8
Özel sağlık sigortası	15	11.0

**Tablo 2. (devam) Yatan Hastaların Bazı Sosyo-demografik Özelliklerinin Dağılımı (TÖÜTF, 2014)**

<b>Algılanan gelir düzeyi(n=136)</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Gelirim giderimden az	20.0	14.7
Gelirim giderime eşit	77.0	56.6
Gelirim giderimden fazla	39.0	28.7
<b>Hastanın hastaneye yatış nedeni(n=140)</b>		
Acil yatış	20.0	14.3
Normal ameliyat için yatış	120.0	85.7
<b>Hastanın hastaneye geliş şekli(n=140)</b>		
Yürüyerek	119.0	85.0
Tekerlekli sandalye	17.0	12.1
Sedye	4.0	2.9

Algılanan gelir durumuna bakıldığında hastaların %14.7'sinin geliri giderinden az, %56.6'sının geliri giderine eşit, %28.7'sinin geliri giderinden fazladır. Hastaların hastaneye yatış nedenleri incelendiğinde %14.3'ünün acil yatış, %85.7'sinin normal ameliyat için yatış yaptırdığı bulunmuştur. Hastaların %85' i yürüyerek, %12.1'i tekerlekli sandalye ile, %2.9' u sedye ile hastaneye gelmiştir.

**Tablo 3. Hasta Kayıt-Kabul İşlemlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014)**

Sorular	Sayı	%
<b>Yatış işlemlerini yapan görevlinin davranışından memnuniyet durumu(n=139)</b>		
Memnunum	125	90
Orta düzeyde memnunum	11	7.9
Memnun değilim	3	2.1
<b>Yatış sırasında yapılan bilgilendirme gereksinimlerinizi karşıladı mı(n=139)</b>		
Evet karşıladı	76	54.7
Orta düzeyde karşıladı	52	37.4
Hayır karşılamadı	9	6.5
Bilgilendirme yapılmadı	2	1.4
<b>Yatış işlemlerin için ne kadar süre beklediniz(n=140)</b>		
Beklemedim <b>**</b> (0-5 dakika)	90	64.3
6-15 dakika	15	10.7
16-30 dakika	20	14.3
31-45 dakika	4	2.9
46-60 dakika	5	3.6
61-240 dakika	6	4.2
<b>Hastane ödemelerini nasıl yaptınız(n=139)</b>		
Kendim ödedim	78	56.1
Bağlı bulunduğum sosyal güvenlik kuruluşu	45	32.4
Diğer*	16	11.5
*Yurt dışı sigortacılık işlemleri		
<b>** Rutinde, yatış işlemlerinin normal bir şekilde yapılması için gereken süre 5 dakika olarak kabul edilmiştir.</b>		

Tablo 3' de hastaların hasta kayıt-kabul işlemlerinden memnuniyet durum sonuçları yer almaktadır. Hastaların %89.9' u yatış işlemlerini yapan görevlinin davranışından çok memnun-memnun, %7.9' u orta düzeyde memnun, %2.1'i ise memnun değil-hiç memnun değil olarak değerlendirmişlerdir (n=139). Yatış sırasında yapılan bilgilendirme hakkında hastaların %54.7' si yapılan bilgilendirmenin ihtiyaçlarını tam olarak karşıladığını, %37.4'ü orta düzeyde karşıladığını, %6.5' i karşılamadığını ve %1.4' ü de bilgilendirmenin yapılmadığını söylemişlerdir (n=139). Yatış için bekleme sürelerine göre hastaların %64.3'ü beklememiş, %10.7'si 5-15 dakika, %14.3'ü 16-30 dakika, %2.9'u 31-45 dakika, %3.6'sı 46-60 dakika, %4.2'si 61-

240 dakika beklemiştir (n=140).Hastaların hastane ödemelerini %56.1'i kendisi öderken, %32.4'ünün bağlı bulunduğu sosyal güvenlik kuruluşu, %11.5'inin yurt dışı sigortacılık işlemleri tarafından karşılandığı bulunmuştur.

Tablo 4’ de hastaların hasta kayıt-kabul işlemlerinden memnuniyet durum sonuçları yer almaktadır. Hastaların %65’ i hasta olarak hakkını bildiğini ifade ederken, %35’i bilmediğini ifade etmiştir (n=140). Hastaların %82.9’ u sağlık güvencesi ve ödeme koşulları hakkında bilgilendirildiklerini ifade ederken %17.1’i bilgilendirilmediklerini söylemişlerdir (n=140). Hasta kayıt kabulde tedavi ücreti hakkında bilgilendirilen hastalar %86.4’ lük kısmı oluştururken, %13.6’sı bilgilendirilmeyen kısmı oluşturmaktadır (n=140). Hastaların %52.1’i hasta dosyalarının bir kopyasını edinebilme hakkına sahip olduklarını bilirken, %47.9’ u bilmediklerini ifade etmişlerdir (n=140). Hastaların herhangi bir sorun karşısında kime başvurmaları gerektiği konusundaki bilgi düzeylerine bakıldığında %64.3’ ü bildiklerini, %35.7’si bilmediklerini ifade etmişlerdir (n=140). Hastaların %92.8’i ameliyat öncesi onam formunu faydalı bulurken, %7.2’si faydalı bulmadıklarını ifade etmişlerdir (n=138).

**Tablo 4. Hasta Kayıt-Kabul İşlemlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014)**

Sorular	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Hasta olarak haklarınızı biliyor musunuz? (n=140)	91	65.0	49	35.0
Sağlık güvenceniz ve ödeme koşulları hakkında bilgilendirildiniz mi? (n=140)	116	82.9	24	17.1
Tedavi ücreti hakkında bilgilendirildiniz mi? (n=140)	121	86.4	29	13.6
Hasta dosyalarını edinebilme hakkınızın olduğunu biliyor musunuz? (n=140)	73	52.1	67	47.9
Herhangi bir sorunda kime başvurmanız gerektiğinizi biliyor musunuz? (n=140)	90	64.3	50	35.7
Onam formunu faydalı buluyor musunuz? (n=138)	128	92.8	10	7.2

Tablo 5' te hastaların hekimlik-hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durum sonuçları yer almaktadır. Hekimlik hizmetlerine bakıldığında hastaların %94.3' ü hekimlerin kendilerine verdiği tıbbi bakımdan çok memnun-memnun olduklarını, %5'i orta düzeyde memnun olduklarını belirtirken %0.7'si ise memnun değil- hiç memnun değil şeklinde ifade etmişlerdir (n=140). Hastaların hekimlerin kendilerine davranışından memnuniyet durumları incelendiğinde %91.4' ü çok memnun- memnun, %7.9'u orta düzeyde memnun, %0.7'si memnun değil- hiç memnun değil şeklinde ifade etmişlerdir (n=140). Hekimlerin hastalığın takibi konusundaki memnuniyet düzeyinde ise çok memnun- memnun olanlar %91.4, orta düzeyde memnun olanlar %7.9 memnun değil- hiç memnun değil olanlar %0.7'sini oluşturmaktadır (n=140). Hekimin hastalığın teşhisi hakkındaki yaptığı açıklamadan memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %93.5, orta düzeyde memnun olanlar %5 memnun değil- hiç memnun değil olanlar ise %1.5' lik kısmı oluşturmaktadır (n=140). Hekimlerin hastalara tedavi planı hakkında yaptıkları açıklamadan memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %95.7, orta düzeyde memnun olanlar %3.6, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %0.7'sini oluşturmaktadır (n=140). Hastaların hekiminizin tetkik sonuçlarının hakkında yaptığı açıklamayı nasıl buluyorsunuz sorusuna cevapları %94.3'ü çok memnun-memnun, %5'i orta düzeyde memnun, %0.7'si memnun değil- hiç memnun değil şeklinde olmuştur (n=139). Hastaların, hekiminizin sorularınızı cevaplama isteğinden memnuniyet durumuna bakıldığında %90.7' si çok memnun- memnun, %7.1' i orta düzeyde memnun, % 2.1' i se memnun değil- hiç memnun değil olduklarını belirtmişlerdir (n=140). Hastaların hekiminiz tarafından yapılacak cerrahi işlem hakkındaki açıklamadan memnuniyet durumuna bakıldığında %93.5 çok memnun- memnun, %5.7' si orta düzeyde memnun, %0.7' si memnun değil- hiç memnun değil olduklarını belirtmişlerdir. Mesai saatleri dışında hekime ulaşabilme konusundaki memnuniyet düzeyine bakıldığında %74.4' ü çok memnun- memnun, %16.8'i orta düzeyde memnun, %8.7'si memnun değil- hiç memnun değil şeklinde ifade etmişlerdir (n=137). Cerrahi sonrasında verilen egzersizden memnuniyet durumuna bakıldığında %79.5' i çok memnun- memnun, %18' i orta düzeyde memnun, % 2,5' i memnun değil- hiç memnun değil şeklinde ifade etmişlerdir (n=122). Hastaların ameliyat sonrası sağlık durumlarından memnuniyetlerine bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %75.4, orta düzeyde memnun olanlar %22,5, memnun değil hiç memnun değil olanlar %2.1 şeklindedir (n=138). Hastaların hemşirelerin kendilerine verdiği tıbbi bakımdan memnuniyet

durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %94.8, orta düzeyde memnun olanlar %2.9, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %2.1 şeklindedir (n=139). Hastaların ihtiyaç duyduklarında hemşireye ulaşım konusundaki memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun-memnun olanlar %91.4, orta düzeyde memnun olanlar %7.2, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %1.4 şeklindedir.

**Tablo 5. Hekimlik –Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014)**

Sorular	Memnun		Orta düzeyde memnun		Memnun değil	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hekiminizin size verdiği tıbbi bakımdan memnun musunuz? (n=140)	132	94.3	7	5.0	1	0.7
Hekiminizin size karşı davranışından memnun musunuz? (n=140)	128	91.4	11	7.9	1	0.7
Hekiminizin hastalığınızı takibi konusundan memnun musunuz? (n=140)	128	91.4	11	7.9	1	0.7
Hekiminizin hastalığınızı teşhisi hakkında yaptığı açıklamadan memnun musunuz? (n=140)	131	93.5	7	5.0	2	1.5
Hekiminizin tedavi planınız hakkında yaptığı açıklamadan memnun musunuz? (n=140)	134	95.7	5	3.6	1	0.7
Hekiminizin tetkik sonuçlarınız hakkında yaptığı açıklamayı nasıl buluyorsunuz? (n=139)	131	94.3	7	5.0	1	0.7
Hekiminizin sorularınızı cevaplama isteğini nasıl buluyorsunuz? (n=140)	127	90.7	10	7.2	3	2.1
Hekiminiz tarafından yapılacak cerrahi işlem hakkındaki açıklamadan memnun musunuz?(n=140)	131	93.6	8	5.7	1	0.7
Mesai saatleri dışında doktorunuza ulaşabilmekten memnun musunuz? (n=137)	102	74.5	23	16.8	12	8.7
Cerrahi sonrası verilen egzersizden memnuniyet durumunuz nedir? (n=122)	97	79.5	22	18.0	3	2.5
Sağlığınızdan şu anki memnuniyet durumunuz nedir? (n=138)	104	75.4	31	22.5	3	2.1
Hemşirenizin size verdiği tıbbi bakımdan memnun musunuz(n=139)	132	95	4	2.9	3	2.1
Hemşirene ulaşım konusundaki memnuniyet durumunuz (n=139)	127	91.4	10	7.2	2	1.4



Tablo 6’ da hastaların hekimlik-hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durum sonuçları yer almaktadır. Hekimin hastaları her gün ziyaret etmesine bakıldığında %89’u hekimlerinin kendilerini her gün ziyaret ettiğini, %11’i ise ziyaret etmediğini söylemişlerdir (n=136). Hastaların ameliyat için bekleme sürelerine bakıldığında %86.4’ ü beklememiş, %3.6’sı 1- 30 dakika, %7.2’si 31-60 dakika, %1.4’ü 61-120 dakika, %1.4’ü 121-180 dakika beklediğini ifade etmiştir (n=140). Ameliyat sonrası yaşanan sıkıntıya tamamen giderildi diyen hastalar %63.5, orta düzeyde giderildi diyen %35, hiç giderilmedi diyen ise %1.5 şeklindedir (n=137). Hastaların tekrar aynı sorunla karşılaştıklarında aynı hekimi tercih etme oranları kesinlikle evet- evet, zorunlu kalırsam diyenler %97.8, kararsızım diyenler %1.4 hayır- kesinlikle hayır diyenler %0.7 şeklindedir (n=138).

**Tablo 6.** Hekimlik- Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014)

Sorular	Sayı	%
<b>Hekiminiz sizi her gün ziyaret etti mi(n=136)</b>		
Evet	121	89.0
Hayır	15	11.0
<b>Ameliyata zamanında alındınız mı (n=140)</b>		
Evet	121	86.4
1-30 dakika	5	3.6
31-60 dakika	10	7.2
61-120 dakika	2	1.4
121-180 dakika	2	1.4
<b>Ameliyat sonrası yaşadığınız sıkıntı giderildi mi(n=137)</b>		
Tamamen giderildi	87	63.5
Orta düzeyde giderildi	48	35.0
Hiç giderilmedi	2	1.5
<b>Tekrar aynı sorunla karşılaştığınız aynı doktoru tercih eder misiniz(n=138)</b>		
Kesinlikle evet	103	74.7
Evet, zorunlu kalırsam	32	23.2
Kararsızım	2	1.4
Hayır	0	0
Kesinlikle hayır	1	0,7

Tablo 7’ de hastaların hekimlik-hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durum sonuçları yer almaktadır. Hastaların tekrar aynı sorunla karşılaştıklarında aynı hemşireyi tercih etme oranları kesinlikle evet- evet, zorunlu kalırsam diyenler %93.4, kararsızım diyenler %4.3 hayır- kesinlikle hayır diyenler %2.2 şeklindedir (n=138). Hastaların şikâyetlerine yönelik hemşirelerin yaptığı uygulamalar sorunları çözdü mü sorusuna yanıt olarak %74.1 evet, %23.7 orta düzeyde, %2.2 hayır şeklinde olmuştur (n=139). Hastaların, hemşirelerin hastalıkları ile ilgili verdiği eğitimlerin gereksinimlerini karşılama durumlarına bakıldığında %61.2 evet, %35.8 orta düzeyde, %3 hayır şeklindedir (n=134). Hastaların, hemşirelerin becerisi konusundaki düşünceleri, çok becerikliydi- becerikliydi %92.8, orta düzeyde becerikliydi %5.8, beceriksizdi %1.4 şeklinde olmuştur (n=139).

**Tablo 7. Hekimlik- Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Durum Sonuçları (TÖÜTF, 2014)**

<b>Benzeri bir sorunla tekrar karşılaştığınızda aynı hemşireleri seçer misiniz?(n=138)</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Kesinlikle evet	99	71.8
Evet, zorunlu kalırsam	30	21.7
Kararsızım	6	4.3
Hayır	0	0
Kesinlikle hayır	3	2.2
<b>Hemşirenizin şikâyetleriniz için yaptığı uygulamalar sorununuzu çözdü mü(n=139)</b>		
Evet	103	74.1
Orta düzeyde	33	23.7
Hayır	3	2.2
<b>Hastalığınızla ilgili hemşirenizin size verdiği eğitimler gereksiniminizi karşıladı mı(n=134)</b>		
Evet	82	61.2
Orta düzeyde	48	35.8
Hayır	4	3.0
<b>Hemşirenizin size uyguladığı bakımlar konusundaki becerisi hakkında ne düşünüyorsunuz(n=139)</b>		
Çok becerikliydi	73	52.5
Becerikliydi	56	40.3
Orta düzeyde becerikliydi	8	5.8
Beceriksizdi	2	1.4

Tablo 8' de hastaların Sağlık Bakanlığı Hasta Memnuniyet Anketinin sonuçları yer almaktadır. Hastaları %97.1'i yattıkları odanın temiz olduğunu belirtirken, %1.4'ü biraz temiz, %1.4'ü ise temiz olmadığını belirtmişlerdir (n=139). Hastaların oda sıcaklığı uygundu sorusuna %83.5' i evet, %14.4'ü biraz, %2.2'si hayır cevabının vermiştir (n=139). Hastaların yattığı oda ve çevresi gürültülü değildi sorusuna %52.9' u evet, %26.4'ü biraz, %20.7'si hayır cevabını vermiştir (n=140). Hasta odalarındaki eşyaların çalışır durumda olduğuna %77.1'i evet, %19.3'ü biraz, %3.6'sı hayır şeklinde cevap vermiştir (n=140). Yemekler geldiğinde sıcaktı sorusuna %57.72'si evet, %32.8' i biraz, %9.5'i hayır sıcak değildi cevabını vermiştir (n=137). Yemekler lezzetliydi sorusuna %52.6'sı evet, %32.1'i biraz ve %15.3'ü hayır şeklinde cevaplamıştır (n=137). Hastaların doktorlar hastalığınız konusunda size bilgi ve zaman ayırdımı sorusuna cevapları %87.7' si evet, %10.1', biraz, %2.2'si hayır şeklinde olmuştur (n=139). Doktorların hastalara karşı kibar ve saygılı olma durumuna bakıldığında %95'i kibar ve saygılı, %7.2'si biraz saygılı ve %2.2'si kibar ve saygılı değil şeklinde bulunmuştur (n=139). Hemşirelerin hasta ve yakınlarına kibar ve saygılı olma durumlarına bakıldığında %90.6'sı evet kibar ve saygılıydı, %7.2'si biraz saygılı ve %2.2'si kibar ve saygılı değil şeklinde bulunmuştur (n=139). Hemşirelerin yapacakları işlemler noktasında hasta ve yakınlarına bilgi verme durumları değerlendirildiğinde %79'unun evet bilgi verdi, %19.6'sının biraz bilgi verdi, %1.4'ünün hayır bilgi vermedi şeklinde cevapları olmuştur (n=138). Hastaların mahremiyetine tüm personelin saygı gösterme durumuna bakıldığında %95'i evet mahremiyete saygı gösterdi, %4.3'ü biraz saygı gösterdi, %0.7'si hiç saygı göstermedi şeklinde ifade etmişlerdir (n=139). Hasta ve yakınları temizlik personelinin kendilerine saygılı olma durumlarını %93.5'i evet saygılıydı, %5.8' biraz saygılıydı, %0.7'si hayır saygılı değildi şeklinde tanımlamışlardır (n=139) Hastanenin güvenli olma durumunun değerlendirilmesi yapıldığında hastaların %92.1' evet güvenlidir, %4.3'ü biraz güvenlidir, %3.6'sı hayır güvenli değildir şeklinde yanıtlamışlardır (n=139). Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim sorusuna hastaların %92.9'u evet, %5'i biraz, %2.1'i hayır şeklinde cevaplandırmıştır (n=140). Hastane genel olarak temizdi sorusuna hastaların %92.9' u evet, %5.7'si biraz, %1.4'ü hayır şeklinde cevaplandırmıştır (n=140). Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi soruna hastaların %90'ı evet, %8.6'sı biraz, %1.4'ü hayır şeklinde yanıtlamıştır (n=140).

**Tablo 8.** Sağlık Bakanlığı Hasta Memnuniyet Anketi Sonuçları (TÖÜTF, 2014)

Sorular	Evet		Biraz		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Yattığım oda temizdi(n=139)	135	97.2	2.0	1.4	2	1.4
Oda sıcaklığı uygundu(n=139)	116	83.5	20	14.4	3	2.1
Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi(n=140)	74	52.9	37	26.4	29	20.7
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı(n=140)	108	77.1	27	19.3	5	3.6
Yemekler geldiğinde sıcaktı(n=137)	79	57.7	45	32.8	13	9.5
Yemekler lezzetliydi(n=137)	72	52.6	44	32.1	21	15.3
Doktorlar hastalığınız konusunda bilgi ve zaman ayırdı(n=139)	122	87.7	14	10.1	3	2.2
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı(n=139)	132	92.0	10	6.0	3	2.0
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı(n=139)	126	90.6	10	7.2	3	2.2
Hemşireler yapacakları işlemler hakkında bilgi verdiler(n=138)	109	79.0	27	19.6	2	1.4
Tüm personel kişisel mahremiyetime özen gösterdi(n=139)	132	95.0	6	4.3	1	0.7
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı(n=139)	130	93.5	8	5.8	1	0.7
Bu hastane güvenlidir(n=139)	128	92.1	6	4.3	5	3.6
Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim(n=140)	130	92.9	7	5.0	3	2.1
Hastane genel olarak temizdi(n=140)	130	92.9	8	5.7	2	1.4
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi(n=140)	126	90.0	12	8.6	2	1.4

Tablo 9' da hastanenin genel durum değerlendirmesinin dağılımı verilmiştir. Hastaların temizlik görevlilerine ihtiyaç duyduklarında ulaşım konusundaki memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %93.3, orta düzeyde memnun olanlar %5.9, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %0.7 şeklindedir (n=135). Hastaların hastanenin temizliğinden memnuniyet durumlarına bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %94.6, orta düzeyde memnun olanlar %4.3, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %0.7 şeklindedir (n=139). Tuvaletin temizliğinden memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %91.4, orta düzeyde memnun olanlar %7.2, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %1.4 şeklindedir (n=139). Hastaların odalarının sıcaklığından memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %94.3, orta düzeyde memnun olanlar %4.3, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %1.4 şeklindedir (n=140). Hasta odalarında bulunan dolapların kilitlilik durumundan memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %68.4, orta düzeyde memnun olanlar %4.3, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %27.3'tür (n=139). Hasta odalarının havalandırmasındaki memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %88.6, orta düzeyde memnun olanlar %10.7, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %0.7 şeklindedir (n=140). Hastanenin kafeteryasından memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %64.5, orta düzeyde memnun olanlar %23, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %12.6'dır (n=136). Hastanede bulunan yol gösterici levhalardan memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %77.7, orta düzeyde memnun olanlar %19.4, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %2.9'dur (n=139). Park yerinden memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %15.7, orta düzeyde memnun olanlar %10, memnun değil- hiç memnun değil olanlar ise %74.3'tür (n=140). Hastanenin yemek servislerinden memnuniyet durumuna bakıldığında çok memnun- memnun olanlar %72.6, orta düzeyde memnun olanlar %20.7, memnun değil- hiç memnun değil olanlar %6.7 şeklindedir (n=135). Hastaların, hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz sorusuna çok memnun- memnun şeklinde cevap verenler %89.8, orta düzeyde memnun şeklinde cevap verenler %8, memnun değil- hiç memnun değil şeklinde cevap verenler ise %2.2 oranındadır (n=138).

**Tablo 9. Hastanenin Genel Durum Değerlendirmesinin Sonuçları (TÖÜTF, 2014)**

SORULAR	Memnunum		Orta düzeyde memnun		Memnun değil	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Temizlik görevlilerine ihtiyaç duyduğunuzda ve çağırdığımızda ulaşmanız konusundaki memnuniyet durumunuz?(n=135)	126	93.4	8	5.9	1	0.7
Hastanenin temizliğinden memnunuz?(n=139)	132	95.0	6	4.3	1	0.7
Tuvaletin temizliğinden memnunuz?(n=139)	127	91.4	10	7.2	2	1.4
Odanızın sıcaklığından memnunuz?(n=140)	132	94.3	6	4.3	2	1.4
Odanızdaki dolapların kilitli olup olmamasındaki memnuniyet durumunuz nedir?(n=139)	95	68.4	6	4.3	38	27.3
Odanızın havalandırmasındaki memnuniyet durumunuz nedir?(n=140)	124	88.6	15	10.7	1	0.7
Hastanenin kafeteryasından memnuniyet durumunuz nedir?(n=136)	88	64.4	31	23.0	17	12.6
Hastanede bulunan yol gösterici levhalardan memnuniyet durumunuz nedir?(n=139)	108	77.7	27	19.4	4	2.9
Park yerinden memnuniyet durumunuz nedir?(n=140)	22	15.7	14	10.0	104	74.3
Yemek servislerinden memnuniyet durumunuz nedir?(n=135)	98	72.6	28	20.7	9	6.7
Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz?(n=138)	124	89.8	11	8.0	3	2.2

Hastaların park yerini bulabilme durumlarına bakıldığında %22.9'u bulabildiğini, %77.1'i ise bulamadığını ifade etmişlerdir (n=140). Hastalardan, refakatçilerinin yatabileceği yatak "mevcuttur" şeklinde ifadede bulunanlar %88.6 iken "mevcut değildir" şeklinde ifade edenler %11.4' tür (n=140). Tekrar ameliyat olma durumunda, hastaların aynı hastaneyi tercih etme oranları; kesinlikle evet- evet zorunlu kalırsam diyenler %95,7, kararsızım diyenler %3,6, hayır- kesinlikle hayır diyenler %0.7 şeklindedir.

**Tablo 9. (devam) Hastanenin Genel Durum Değerlendirmesinin Sonuçları (TÖÜTF, 2014)**

SORULAR	Sayı	%
<b>Park yerini bulabiliyor musunuz?(n=140)</b>		
Evet	32	22.9
Hayır	108	77.1
<b>Refakatçinizin yatabileceği yatak mevcut mudur?(n=140)</b>		
Evet	124	88.6
Hayır	16	11.4
<b>Tekrar ameliyat olsanız hastaneyi tercih eder misiniz?(n=139)</b>		
Kesinlikle evet	104	74.8
Evet, zorunlu kalırsam	29	20.9
Kararsızım	5	3.6
Hayır	0	0
Kesinlikle hayır	1	0.7

**Tablo 10.** Hastaların Hastaneyi Tercih Etme Sebeplerinin Sonuçları\*(n=93)

Sorular	Sayı	%
Daha önceden geldiğim için, daha iyi hizmet alacağıma inandığım için	24.0	26.0
Misyonuna ve vizyonuna güvendiğim için	27.0	29.0
Hekimlerin bilgi ve tecrübelerine güvendiğim için	18.0	19.3
Tavsiye üzerine	8.0	9.0
Daha erken randevu alabildiğim ve işler hızlı ilerlediği için	7.0	6.7
Kurum içinde ve Yargıtay üyelerine indirim olduğu için	5.0	5.72
Tercüman olduğu için	1.0	1.07
Özel sebepten dolayı	1.0	1.07
112 yönlendirdi	1.0	1.07
Zorunluluk	1.0	1.07
<b>*Açık uçlu soruların cevapları</b>		

Tablo 10' da hastaların hastaneyi tercih sebepleri verilmiştir. Neden hastanemizi tercih ettiniz sorusuna ise hasta/hasta yakınlarının yanıtları şu şekilde olmuştur: %26' sı daha önceden de geldiği, tedavi olduğu, memnun kaldığı ve daha da iyi hizmet alabileceğine inandığı için hastaneyi tercih ettiğini ifade etmiştir. %19.3'ü hekimlerin bilgi ve tecrübelerine güvendikleri için, %29'u hastanenin misyonuna ve vizyonuna, personeline güvendiği için, %8.6'sı tavsiye üzerine geldiklerini, %6.7'si erken randevu alma imkânı olduğu ve işlerin hızlı ilerlediği için hastaneyi tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. %5.72'si kurum içi indirimden faydalanmak için, %1.07'si hastanede tercüman olduğu için, %1.07'si özel bir sebepten dolayı geldiğini, %1.07'si 112 yönlendirdiği için geldiğini söylemiştir. %1.07'si ise zorunlu olduğu için geldiğini ifade etmiştir.

Ayrıca hastalara sorulan "üst düzey yönetici olsanız hekimler, hemşireler, yemekhane personeli, güvenlik personeli, temizlik personeli hakkında önerileriniz ne olurdu?" sorularına yanıtları ise şu şekilde olmuştur. Hastalara sorulan "bu hastanede üst düzey yönetici olsanız hekimler hakkındaki öneriniz ne olurdu?" sorusuna verilen yanıtların dağılımı%77.1'i hekimlerin güler yüzlü, ilgili olduklarını ve genel olarak



memnun olduklarını dile getirirken, %22.9'u hekimlerin daha güler yüzlü ve ilgili olmaları gerektiğini, yoğunluğun fazla olduğunu, asistan kadrosunun daha iyi olması gerektiğini, hekimlerin hastalarla iletişim kurmalarının hastalığa iyi geldiğini ve hastaya gereken açıklamanın yapılması gerektiğini önermişlerdir (n=92). Hastalara sorulan " bu hastanede üst düzey yönetici olsanız hemşireler hakkındaki öneriniz ne olurdu?" sorusuna yanıtları şu şekilde olmuştur; %80.2'si hemşirelerin görevlerini çok iyi ve güler yüzlü bir şekilde yaptıklarını, yardımsever olduklarını ifade edip teşekkürlerini bildirmişlerdir. %19.8'i hemşirelerin işlerini severek, güler yüzle, pratik ve hızlı bir şekilde yapmaları gerektiğini, hoşgörülü ve daha tecrübeli olmalarını ve özellikle de eldiven kullanımına ve hijyene daha çok dikkat edilmesi gerektiğini önermişlerdir (n=96). Hastalara sorulan " bu hastanede üst düzey yönetici olsanız temizlik personeli hakkındaki öneriniz ne olurdu?" sorusuna yanıtları şu şekilde olmuştur; %96.6'sı temizlik personelinin genel anlamda memnun olduklarını, güler yüzlü ve işlerini iyi yaptıklarını ifade etmişlerdir. %3.4'ü ise temizlik personelinin daha saygılı olmaları gerektiğini, odada herhangi bir işlem yapmadan önce izin almaları gerektiğini dile getirmişlerdir (n=89). Hastalara sorulan " bu hastanede üst düzey yönetici olsanız yemekhane personeli hakkındaki öneriniz ne olurdu?" sorusuna yanıtları şu şekilde olmuştur; %80.7'si personelin işini güler yüzlü ve gereken şekilde yaptığını ifade ederken, %19.3' ü ise sabah kahvaltılarında belli bir standardın olmadığını, yemeklerin daha sıcak ve yağsız olabileceği ve sabah kahvaltısı dağıtılırken daha sessiz olunması gerektiğini belirtmiştir (n=83). Hastalara sorulan " bu hastanede üst düzey yönetici olsanız güvenlik personeli hakkındaki öneriniz ne olurdu?" sorusuna yanıtları şu şekilde olmuştur; %30.5'i güvenlik zafiyetinin olduğunu, güvenlik personelinin katta göremediklerini ve daha saygılı olmaları gerektiğini dile getirmişlerdir. %69.5'i de güvenlik personelinin memnun olduklarını ifade etmişlerdir (n=82). Hastane hakkında diğer önerileriniz neler olurdu sorusuna ise hastaların cevapları şu şekilde olmuştur: %78'i park yerinin olmamasının ciddi sıkıntı olduğunu ve acilen bu sorunun çözülmesini ve kayıt kabuldeki personelin daha sakin ve yapıcı olmaları gerektiğini önermişlerdir. %22'si önerecekleri herhangi bir durum olmadığını ifade etmişlerdir (n=91).

Tablo 11’ de hastaların yaş dağılımlarına göre hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyine bakılmıştır. Yaş gruplarının memnuniyet oranları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p=0.106$ ). Hastaların eğitim durumlarına göre hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyine bakılmıştır. Eğitim durumuna göre memnuniyet oranları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p=0.520$ ). hastaların yatış işlemlerini yaparken bekleme sürelerine göre, hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet oranları arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $p=0.003$ )

**Tablo 11.** Hastaların yaş ve eğitim durumlarına göre, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeylerine göre dağılımı (sıra) (TÖÜTF, 2014)

	Hastanede Verilen Hizmetten Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi			
	Evet	Hayır*	X <sup>2</sup>	p
<b>Hastanın yaşı (n=126)</b>				
0-49 yaş	77 (86.5)	12 (13.5)	3.28	0.106
50 yaş ve üzeri	36 (97.3)	1 (2.7)		
<b>Eğitim durumu (n=140)</b>			0.41	0.520
Lise**	47 (92.2)	4 (7.8)		
Üniversite ve üzeri	79 (88.8)	10 (11.2)		
<b>Yatış işlemleri için bekleme süresi (n=140)</b>				
Beklemedim***(0-5 dakika)	86 (95.6)	4 (4.4)	8.64	0.003
10-240 dakika	40 (80.0)	10 (20.0)		
*Hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyinde evet, biraz, hayır seçeneklerinden biraz ve hayır seçenekleri birleştirilerek hayır seçeneği altında toplanmıştır.				
**Eğitim durumundan lise seçeneği, ilkökul, ortaokul, okuryazar ve okuryazar olmayanlar birleştirilerek yapılmıştır.				
*** Rutinde, yatış işlemlerinin normal bir şekilde yapılması için gereken süre 5 dakika olarak kabul edilmiştir.				

Tablo 12' de hastaların, personelle iletişimini etkileyen faktörlerden ve fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeyi üzerini etkilerinin dağılımları verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, hekimin hastaya karşı davranışından memnuniyet ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p<0.001$ ).Yatış sırasında yapılan bilgilendirme ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p<0.001$ ).Hastaların, hekimin tedavi planı hakkında yaptığı açıklamadan ve sorularını cevaplama isteğinden memnuniyet durumu ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p<0.001$ ).Hekimin, hastaya yapılacak cerrahi işlem hakkında açıklama yapmasından memnuniyet durumu ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p<0.001$ ).Hastaların benzeri bir sorunla tekrar karşılaştığında aynı hekimi tekrardan seçme durumu ile, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0.001$ ). Hastaların, hemşirenin kendileri verdiği tıbbi bakımdan memnuniyet durumları ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p<0.001$ ).

**Tablo 12.** Hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeylerine göre dağılımı (satur) (TÖÜTF, 2014)

	Hastanede Verilen Hizmetten Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi				
	Evet	Biraz	Hayır	X <sup>2</sup>	p
<b>Hekiminizin size karşı davranışı nasıldı? (n=140)</b>					
İyi	122 (95.3)	5 (3.9)	1 (0.8)	37.31	<0.001
Fena değil	4 (36.4)	7 (63.6)	0		
Kötü	0	0	1 (100.0)		
<b>Yatış sırasında yapılan bilgilendirme gereksinimlerinizi karşıladı mı? (n=139)</b>					
Evet, karşıladı	74 (97.4)	2 (2.6)	0(0)	16.30	0.008
Orta düzeyde karşıladı	42 (80.8)	9 (17.3)	1 (1.9)		
Hayır karşılamadı	7 (77.8)	1 (11.1)	1 (11.1)		
Bilgilendirme yapılmadı	2(100.0)	0 (0)	0 (0)		
<b>Hekiminizin tedavi planınız hakkında yaptığı açıklamayı nasıl buluyorsunuz? (n=140)</b>					
İyi	124 (92.5)	9 (6.7)	1 (0.7)	22.53	<0.001
Fena değil	2 (40.0)	3 (60.0)	0		
Kötü	0	0	1 (100.0)		
<b>Hekiminizin sorularınızı cevaplama isteğinden memnuniyet durumunuz nedir? (n=140)</b>					
Memnun	120 (94.5)	7 (5.5)	0	32	<0.001
Fena değil	6 (60.0)	4 (40.0)	0		
Memnun değil	0	1 (33.3)	2 (66.7)		
<b>Hekiminiz tarafından yapılacak cerrahi işlem hakkında yapılan açıklamayı nasıl buluyorsunuz? (n=140)</b>					
İyi	123 (93.9)	8 (6.1)	0	30.28	<0.001
Fena değil	3 (37.5)	4 (50.0)	1 (12.5)		
Kötü	0	0	1 (100.0)		
<b>Benzeri bir sorunla karşılaşırsanız tekrar aynı hekimi seçer misiniz? (n=138)</b>					
Kesinlikle evet	99 (96.1)	3 (2.9)	1 (1.0)	29.73	<0.001
Evet, zorunlu kalırsam	24 (75.0)	8 (25.0)	0		
Kararsızım	1 (50.0)	1 (50.0)	0		
Kesinlikle hayır	0	0	1 (100.0)		
<b>Hemşirenizin size verdiği tıbbi bakım ve takip konusunda ne düşünüyorsunuz? (n=139)</b>					
Memnun	122 (92.4)	9 (6.8)	1 (0.8)	20.50	<0.001
Fena değil	3 (75.0)	1 (25.0)	0		
Memnun değil	0	2 (66.7)	1 (33.3)		

Hastaların, hemşireye ihtiyaç duyduklarında ulaşım konusundaki memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ), benzeri bir sorunda aynı hemşireyi tercih etme durumu ( $p<0.001$ ), temizlik personeline ulaşım ( $p<0.001$ ), hastanenin temizliği ( $p<0.001$ ) ve tuvaletin temizliğinden ( $p<0.001$ ) memnuniyet durumu, odadaki dolapların kilitli olması durumu ( $p<0.001$ ), refakatçinin yatabileceği yatak olması durumu ( $p=0.003$ ) ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

**Tablo 12. (devam)**Hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeylerine göre dağılımı (sıralı) (TÖÜTF, 2014)

	Hastanede Verilen Hizmetten Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi				X <sup>2</sup>	p
	Evet	Biraz	Hayır			
<b>Hemşireye ihtiyaç duyduğunuzda ve çağırdığınızda ulaşım konusundaki memnuniyet durumunuz nedir? (n=139)</b>						
Memnun	120 (94.5)	6 (4.7)	1 (0.8)	29.11	<0.001	
Fena değil	5 (50.0)	5 (50.0)	0			
Memnun değil	0	1 (50.0)	1 (50.0)			
<b>Benzeri bir sorunda tekrar karşılaştığınızda yine aynı hemşireleri tercih eder misiniz? (n=138)</b>						
Kesinlikle evet	97 (98.0)	2 (2.0)	0	36.5	<0.001	
Evet, zorunlu kalırsam	24 (80.0)	5 (16.7)	1 (3.3)			
Kararsızım	2 (33.3)	4 (66.7)	0			
Kesinlikle hayır	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)			
<b>Temizlik görevlilerine ihtiyaç duyduğunuzda ve çağırdığınızda ulaşmanız konusundaki memnuniyet durumunuz nedir? (n=135)</b>						
Memnun	118 (93.7)	8 (6.3)	0	29.72	<0.001	
Fena değil	3 (37.5)	4 (50.0)	1 (12.5)			
Memnun değil	0	0	1 (100.0)			
<b>Hastane temizliğinden memnun musunuz? (n=139)</b>						
Memnun	124 (93.9)	8 (6.1)	0	34.93	<0.001	
Fena değil	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)			
Memnun değil	0	0	1 (100.0)			
<b>Tuvaletin temizliğinden memnun musunuz? (n=139)</b>						
Memnun	119 (93.7)	8 (6.3)	0	24.37	<0.001	
Fena değil	5 (50.0)	4 (40.0)	1 (10.0)			
Memnun değil	1 (50.0)	0	1 (50.0)			
<b>Odanızdaki dolapların kilitli olması durumundaki memnuniyet düzeyiniz nedir? (n=139)</b>						
Memnun	90 (94.7)	4 (4.2)	1 (1.1)	17.74	<0.001	
Fena değil	2 (33.3)	4 (66.7)	0			
Memnun değil	33 (86.8)	4 (10.5)	1 (2.6)			
<b>Refakatçinizin yatabileceği yatak mevcut mudur? (n=140)</b>						
Evet	115 (92.7)	9 (7.3)	0	11.56	0.003	
Hayır	11 (68.8)	3 (18.8)	2 (12.5)			

Hastaların hastanenin kafeteryasından memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ), yemek servislerinden memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ) ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Park yerini bulabilme durumu ( $p=0.116$ ) ve park yerinden memnuniyet durumu ( $p=0.557$ ) ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

**Tablo 12. (devam)**Hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının, hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeylerine göre dağılımı (satr) (TÖÜTF, 2014)

	Hastanede Verilen Hizmetten Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi				X <sup>2</sup>	p
	Evet	Biraz	Hayır			
<b>Hastanenin kafeteryasından memnun musunuz? (n=135)</b>						
Memnun	85 (97.7)	2 (2.3)	0	16.85	<0.001	
Fena değil	25 (80.6)	5 (16.1)	1 (3.2)			
Memnun değil	12 (70.6)	4 (23.5)	1 (5.9)			
<b>Park yerini bulabiliyor musunuz? (n=140)</b>						
Evet	32 (100.0)	0	0	4.41	0.116	
Hayır	94 (87.0)	12 (11.1)	2 (1.9)			
<b>Park yerinden memnuniyet durumunuz nedir? (n= 140)</b>						
Memnun	22 (100.0)	0	0	2.99	0.557	
Fena değil	13 (92.9)	1 (7.1)	0			
Memnun değil	91 (87.5)	11 (10.6)	2 (1.9)			
<b>Yemek servislerinden memnun musunuz? (n=135)</b>						
Memnun	94 (95.9)	4 (4.1)	0	17.19	<0.001	
Fena değil	21 (75.0)	6 (21.4)	1 (3.6)			
Memnun değil	6 (66.7)	2 (22.2)	1 (11.1)			

Tablo 13' de hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının hastanenin genel kalitesinden memnuniyet durumuna göre dağılımı verilmiştir. Hastaların, hastanenin genel temizliğinden memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ), tuvaletin temizliğinden memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ), hasta odalarındaki dolapların kilitli olmasındaki memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ), hastanenin kafeteryasından ve yemek servislerinden memnuniyet durumu ( $p<0.001$ ) ile hastanenin genel kalitesinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmuştur. Park yerinden memnuniyet durumu ile hastanenin genel kalitesinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p=0.486$ ).

**Tablo 13.** Hastaların personelle iletişimi etkileyen faktörlerden, fiziksel faktörlerden memnuniyet durumlarının hastanenin genel kalitesinden memnuniyet durumuna göre dağılımı (sıra) (TÖÜTF, 2014)

	Hastanenin genel kalitesinden memnuniyet düzeyi				
	Memnun	Fena Değil	Memnun Değil	X <sup>2</sup>	p
<b>Hastanenin genel temizliğinden memnun musunuz?(n=138)</b>					
Memnun	122 (93.1)	9 (6.9)	0	29.52	<0.001
Fena değil	2 (33.3)	2 (33.3)	2 (33.3)		
Memnun değil	0	0	1 (100.0)		
<b>Tuvaletin temizliğinden memnun musunuz? (n=138)</b>					
Memnun	117 (92.9)	9 (7.1)	0	21.25	<0.001
Fena değil	6 (60.0)	2 (20.0)	2 (20.0)		
Memnun değil	1 (50.0)	0	1 (50.0)		
<b>Dolapların kilitli olmasındaki memnuniyet durumunuz nedir? (n=137)</b>					
Memnun	87 (93.5)	6 (6.5)	0	25.28	<0.001
Fena değil	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)		
Memnun değil	35 (92.1)	1 (2.6)	2 (5.3)		
<b>Park yerinden memnuniyet durumunuz nedir? (n=138)</b>					
Memnun	21 (100.0)	0	0	3.07	0.486
Fena değil	12 (85.7)	2 (14.3)	0		
Memnun değil	91 (88.3)	9 (8.7)	3 (2.9)		
<b>Hastanenin kafeteryasından memnuniyet durumunuz nedir? (n=136)</b>					
Memnun	84 (96.5)	4 (3.5)	0	15.14	<0.001
Fena değil	26 (83.9)	5 (16.1)	0		
Memnun değil	12 (70.6)	3 (17.6)	2(11.8)		

Hastanenin yemek servislerinden memnuniyet durumunuz nedir? (n=134)					
Memnun	95 (97.9)	2 (2.1)	0	26.3	<0.001
Fena değil	20 (71.4)	6 (21.4)	2 (7.1)		
Memnun değil	5 (55.6)	3 (33.3)	1 (11.19)		



## 5. TARTIŞMA

Ankara'da Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde cerrahi servisinde yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet durumlarını değerlendirmek için yapılan kesitsel tipte olan çalışmamızda, bu hastaneden genel memnuniyet düzeyi oranı %90, hastanenin genel kalitesinden memnuniyet %89.8 olarak bulunmuştur. Düzce Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan bir çalışmada, genel memnuniyet düzeyi bizim araştırmamıza benzer (%91.8) bulunmuştur<sup>18</sup>. Ayrıca hastaların %92.9'u hastaneyi başkalarına da tavsiye edeceklerini belirtmişlerdir. Bu durumun yüksek olması hastanede hastaların tüm personel tarafından önemsendiğini, takip ve tedavilerinin ekip halinde olması gerektiği şekilde yapıldığının göstergesi olabilir. Üniversite hastanelerinin daha ileri teknolojik olanaklara ve akademik kadrolara sahip olması, gelişmeye açık olması, çalışanlarının bu doğrultuda hizmet vermesi, ayrıca hizmetlerin mümkün olduğunca bilimsel şekilde yürütülmesi, hem tercih edilmesi açısından, hem de memnuniyetin yüksek olması açısından önemlidir<sup>17,19</sup>. Kişilerde genellikle, üniversite hastanelerinde çalışan personelin özellikle doktor ve hemşirelerin, daha akademik, güvenilir ve bilgili olduğu gibi bir düşüncenin olması da bu sonucu ortaya çıkarmış olabilir. Önsüz ve arkadaşlarının Marmara Üniversitesi Hastanesi'nde yaptıkları memnuniyet çalışmasında genel memnuniyet oranı %64.5 olarak bulunmuştur<sup>17</sup>. Bu çalışmada memnuniyet düzeyinin düşük olmasını, İstanbul'daki üniversite hastanelerine ülkemizin birçok bölgesinden başvurular yapıldığı dikkate alınır, bu hastanelere başvuran kişilerin daha büyük beklentilerle başvurmaları da sonucu etkilemiş olabilir. Çalışmamıza katılmayı kabul eden hastaların yaş ortalaması  $38.0 \pm 14.279$  standart sapma olarak bulunmuştur. Çalışmamızda yaş gruplarının memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca Tuğut ve Gölbaşı'nın yaptığı çalışmada 60 yaşın üzerinde olan hastalarda hemşirelik bakımından memnuniyetin yüksek düzeyde saptandığı bildirilmiştir<sup>20</sup>. Şişe' nin çalışmasında 50 yaş ve üzeri hastaların memnuniyet düzeyleri daha genç olan gruplara göre yüksek bulunmuştur<sup>39</sup>. Çalışmamızda Şişe' nin çalışmasına benzer şekilde 50 yaş ve üzeri hastaların memnuniyet durumlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Şahin ve Özdemir'in yaptıkları çalışmada da 60 yaş ve üzerinde olan hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur<sup>40</sup>. Uzun'un çalışmasında da hasta memnuniyetinin ileri yaşlarda yükseldiği bildirilmiştir<sup>21</sup>. Bölükbaş ve Türköz'ün yaptığı çalışmada ise yaşın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti etkilemediği bildirilmiştir<sup>22</sup>. Hastaların yaş gruplarına göre gereksinimleri değişebilmektedir. Yaş ilerledikçe bireylerin biyolojik ve fonksiyonel

yetersizlikleri olmasına karşın, yaşam deneyimlerinin fazla olmasının sonuç üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Gençlerin daha eleştirel yaklaşımlarının yanında, yaşlı hastaların daha olgun ve hoşgörülü olmaları, iletişime daha fazla önem vermelerinin yanı sıra, yaşlıların mevcut durumu geçmiş ile karşılaştırarak daha iyi bulacakları, personelin yaşlı hastalara daha fazla saygı göstermelerinin bu sonucu etkilemiş olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda eğitim durumlarına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hastanede verilen hizmetten memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Yapılan çalışmalarda fazla beklentisi olmayan ve bilgisi az olan hastaların daha fazla memnun oldukları, bunun yanı sıra sağlıkla ilgili konularda bilgili olan ya da beklentileri abartılı olan hastaların daha az memnun oldukları belirlenmiştir<sup>24</sup>. Sarp ve Tükel tarafından yapılan çalışmada hastaların eğitim düzeyi arttıkça hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetsizliklerinin de arttığı bildirilmiştir<sup>19</sup>. Milutinovic ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların memnuniyetlerinin düşük düzeyde olduğu bildirilmiştir<sup>23</sup>. Kuzu ve Ulus'un, Kırılmaz'ın yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyinin artmasının, memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür<sup>3,4</sup>. Tezcan ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada ise bizim çalışmamıza benzer şekilde, eğitim durumu ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir<sup>1</sup>.

Türkiye'de bekleme süresi hakkındaki çalışmaların sayısı az olmakla beraber, hekime ulaşma ve muayene için bekleme süresinin memnuniyeti etkilediği bilinmektedir. Çalışmamızda, yatış işlemlerinin yapılabilmesi için gereken süresinin fazla olması ile hastanede verilen hizmetten memnuniyet olma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tezcan ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada bekleme süresinin fazla olması ile genel memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır<sup>1</sup>. Bu durum hastaların beklentilerinin bu yönde olmaması ile ilişkilendirilebilir. Hastaların %54.72'si yatış sırasında yapılan bilgilendirmenin gereksinimlerini tam olarak karşıladığını ifade etmişlerdir. Ayrıca yatış sırasında, kayıt kabul personeli tarafından yapılan açıklama ile hastaneden genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Hastanenin özel hastane olması ve ücretler hakkında (doktor, ameliyat, hasta odası, tetkikler vs.) hasta veya yakınlarının önceden bilgilendirilmesi, hasta/hasta yakınlarının önlem almasına sebep olduğu için etkili olmuş olabilir.

Hekimlerin hastalara davranışları ile hastaneden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Ayrıca hekimlerin, hastalara, tedavi planı hakkında yaptıkları açıklamadan memnuniyet durumu ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Hekimlerin hastalarla iyi iletişim içinde olması gerekmektedir. Bu çalışmada, hekimlerin tutum ve davranışlarının hastaların genel memnuniyetleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Hastalara sorulan "bu hastanede üst düzey yönetici olsanız hekimler hakkındaki öneriniz ne olurdu?" sorusuna yanıtlarına bakıldığında %77.1'i hekimlerin güler yüzlü, ilgili olduklarını dile getirirken, %22.9'u hekimlerin daha güler yüzlü ve ilgili olmaları gerektiğini, yoğunluğun fazla olduğunu, doktor sayısının yeterli olmadığını, doktorların bazılarının ilgisiz olduğunu ve açıklama yapılırken eksik bilgi verildiğini düşünmektedirler. Hekimlerin, hastaların sorularını cevaplama isteği, hastalara yapılacak olan cerrahi işlem hakkında bilgilendirme yapılması konuları ile genel memnuniyet düzeyi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Hasta-sağlık personeli etkileşimi, hasta tatmini ve hizmet kalitesini etkileyen en önemli faktördür. Sağlık personelinin kişilik özellikleri hastaya olan davranışı etkiler. Gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hastanın rahatlamasını ve tedavisinde daha uyumlu, katılımcı olmasını sağlamaktadır. Araştırmalar, hekimler ve hastaları arasındaki iletişimin kalitesinin hasta memnuniyeti kadar sağlık çıktılarına da katkıda bulunduğunu göstermektedir. Şişe ve Altinel'in yaptıkları hasta memnuniyeti çalışmasında bizim çalışmamıza paralel olarak hekimlerin tutum ve davranışlarının hastaların genel memnuniyetleri üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir<sup>12</sup>. Hastalar semptomlarını, endişelerini ve kişisel durumlarını tamamen açıkladıklarında, hekimler daha doğru teşhis koyar ve daha etkili tedavi planları yapar. Doktorlar teşhisi, tedavi seçeneklerini ve direktifleri açıkça anlattıkları zaman hastalar daha fazla bağlanabilir ve faaliyet planını uygulamaya daha iyi hazırlanabilir<sup>26</sup>. Sonuç olarak, hastane personelinin hastalarla kurdukları olumlu insani ilişkilerin, güler yüzlü ve yakın davranışların, hastalıkları ve yapılan işlemlerle ilgili yeterli derecede bilgilendirmiş olmalarının hasta memnuniyetinin oluşmasında etkili olduğu görülmektedir. Hastaların tekrar aynı sorunla karşılaştıklarında aynı hekimi tercih etme durumları ile hastaneden genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. ABD'de ayakta sağlık hizmetini kullananlar arasında yapılan bir çalışmada, sağlık bilgisinin iletilmesiyle ilgili problemlerin (hekimlerin her zaman hastaların istediği kadar tıbbi bilgi vermemesi, soruları cevaplamaya yeterli zaman ayırmaması ya da sorulara anlaşılır cevaplar vermemesi)

hekime duyulan güven, hekimi değerlendirme ve hekimi değiştirmeyi düşünme ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur<sup>29</sup>. Çalışmamızda, ABD’ de yapılan araştırmada bulunan sonuçların aksine, hastalara yeteri kadar zaman ayıran ve hastalığı konusunda gerekli açıklamayı yapan, güler yüzlü, bilgili, kaliteli ve işlerini en güzel şekilde yapan hekimlerin olması bu durumu desteklemiştir.

Sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin artması için hemşirelik hizmetlerinin geliştirilmesi önemlidir. Hastalar hekimlerden daha çok hemşirelerle muhatap olmaktadır. Çalışmamızda hastaların hastane deneyimleri ile ilgili memnuniyet ve memnuniyetsizliklerinde hemşirelik hizmetlerinin çok önemli bir faktör olduğu ve bu nedenle hemşirelerin hasta ile etkileşimleri ve davranışlarının hasta memnuniyetinde temel unsurlar olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında ABD’ de hemşirelik alanında değerlendirilmiştir<sup>32</sup>. Çalışmamızda, hemşirelerin hastalara verdiği tıbbi bakımdan memnuniyet durumu, hastaneden genel memnuniyet durumunu etkilemektedir ve anlamlı bir sonuç bulunmuştur. Hastaların ihtiyaç duyduklarında hemşireye ulaşım konusundaki memnuniyetleri, hastaneden genel memnuniyet düzeyini etkilemektedir ve anlamlı bir sonuç bulunmuştur. Hastaların tekrar aynı sorunla karşılaştıklarında aynı hemşireyi tercih etme oranları, hastaneden genel memnuniyet düzeyini etkilemektedir ve sonuç anlamlı bulunmuştur. Ameliyat olma bireyin kişisel kontrolünün azaldığı, mahremiyetini koruyamama endişesi yaşadığı, daha çok bilgiye ve ilgiye gereksinim duyduğu bir dönemdir. Kısa süreli de olsa alacağı anestezi ile birey kendini güvенеbileceği, onun yerine fiziksel, sosyal, psikolojik ve bilişsel mahremiyetine özen gösterecek ve kendini emanet edebileceği birine ihtiyaç duyar<sup>3</sup>. Bu nedenle hemşirenin tutum, davranış, iletişim, bilgi, tecrübe ve becerisi hasta memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Çalışmamızda elde edilen verilere göre, hemşirenin, hastaların sorunlarını çözmeye yönelik yaptığı uygulamaların etkili olup olmadığı durumuna bakılırsa %74.1’i uygulamanın etkili olduğunu ve sorunlarını çözdüğünü ifade ederken, %2.7’ si orta düzeyde etkili olduğunu, %2.2’ si de etkili olmadığını ifade etmiştir. Bu oranı yükseltmek için, hemşirelerin mesleki uygulamalarını doğru yönde uygulaması noktasında, eğitimler planlanıp, sonrasında sınav yaparak durum değerlendirmesi yapılabilir. Böylelikle hem mesleki anlamda yenilenme olacak, hem de doğru uygulama nasıl yapılır daha iyi öğrenilmiş olacaktır. Ayrıca hastaların memnun oldukları bir diğer hizmet, hastalara güven ortamı oluşturmaktır. Hasta ile hemşire arasında oluşturulan güven, bireyin hastane ortamına girmeye bağlı anksiyetesini azaltır, hastalığı kabullenmesini etkiler, tedaviye uyumunu

artırdığı gibi, iyileşme sürecini de hızlandırır<sup>30,31</sup>. Hayes yaptığı çalışmada, hastaların hemşirelerine güvendikleri, onların görüşlerini değerli buldukları, uyguladıkları bakımdan da memnun olduklarını saptadığını bildirmektedir<sup>44</sup>. Tükel ve arkadaşları yaptıkları çalışmada; hastaların büyük çoğunluğunun (%71.2) hemşirelerin kendilerine yaklaşım biçimlerinden “iyi düzeyde memnun” olduklarını saptadıklarını bildirmiştir<sup>19</sup>. Önsüz ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada; hastaların hemşirelerin bilgisinden, becerisinden, nezaketinden, güler yüzlülüğünden, yaklaşımlarından ve bilgilendirmelerinden memnun oldukları belirtilmiştir<sup>17</sup>. Benzer şekilde Kıdak ve Aksaraylı’ nın yaptıkları çalışmada, hastaların büyük çoğunluğunun, hemşirelerin zamanında ve yeterli hizmet verdikleri, sorularına doyurucu yanıt verdikleri ve bu nedenle hemşirelere güven duyduklarını belirttikleri bildirmişlerdir<sup>45</sup>. Çalışmamızda hastalara sorulan “üst düzey yönetici olsanız hemşireler hakkındaki önerileriniz ne olurdu” sorusuna yanıtlarına bakıldığında, %80.2 oranında hemşirelerin görevlerini çok iyi ve güler yüzlü bir şekilde yaptıklarını ifade etmişlerdir. %19.8 ise hemşirelerin daha pratik ve hızlı olmaları gerektiğini, eldiven kullanımına ve hijyene daha çok dikkat etmeleri gerektiğini önermişlerdir. Aksakal ve Bilgili’ nin yapmış olduğu çalışmada hastalar, hemşirenin yaptığı çalışmalardan memnun değildir<sup>30</sup>. Ayrıca çalışmamızda hastaların %92.8’ i hemşirelerin çok becerikli- becerikli olduğunu, %5.8’ i orta düzeyde becerikli, % 1.4’ü beceriksiz olduğunu ifade etmişlerdir. Beceriksiz-orta düzeyde becerikli oranının düşük olması hemşirelerin mesleki becerilerinin yüksek olduğunun göstergesidir. Ayrıca cerrahi servisinde çalışan hemşirelerin büyük çoğunluğunun (%90) Turgut Özal Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu mezunu olması, sonrasında mezun oldukları üniversitenin hastanesinde istihdam edilmeleri ve öğrencilikten çeşitli yerlere staja gönderilmeleri mesleki becerilerinin yüksek olması ve yetişmeleri konusunda etkili olmuş olabilir. Bu verilere dayanarak memnuniyet düzeyini daha çok artırmak için hizmet içi eğitim programları artırılıp, katılımın yüksek olması sağlanabilir. Ayrıca kendi mezunlarını hastanede çalıştırdıkları için, üniversitedeki hocalarla iş birliği yapıp daha kaliteli hemşire yetişmesi hedeflenebilir. Hasta memnuniyetini etkileyen diğer önemli bir etken ise temizlik hizmetleridir. Çalışmamızda, genel cerrahi servisinde, temizlik hizmetlerinden memnuniyet %96.6 oranında çıkmıştır. Hastanenin özel olması, hastaların otelcilik hizmeti beklemelerinden kaynaklı istekleri doğrultusunda temizlik personeline yol gösterilmesi, personelin hasta odalarına girmeden önce hastalardan izin alarak işleme başlaması, güler yüzlü, titiz ve saygılı olmalarının memnuniyet oranının yüksek olmasında büyük etkisi olabilir. Ayrıca

nöbet değişimleri sonrasında kat personelinin yerine, başka bir katın personelinin gelmesi, kattaki işleyişi bilmemesi veya yeterince özen göstermemesinden dolayı da bazı hastalar (%3.4) temizlik personelinin daha saygılı olması, işini yaparken sessiz olması ve odaya girmeden önce izin istemeleri gerektiği yönde öneride bulunmuşlardır. Hastaların refakatçilerinin yatabileceği yatağın olmasındaki memnuniyet durumu ile hastane verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Ayrıca hastaların temizlik görevlilerine ihtiyaç duyduklarında ulaşım konusundaki memnuniyet durumu ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Hastanenin genel temizliğinden memnuniyet durumu %94.6 oranında bulunmuştur. Hastaların hastanenin temizliğinden memnuniyet durumları ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında, tuvaletin temizliğinden memnuniyet durumu ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca tuvaletin temizliğinden memnuniyet durumu ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Fiziki koşullardan memnuniyet durumuna bakıldığında, hasta odalarda bulunan dolapların kilitli olması durumundan memnuniyet %68.4 oranındadır ve hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu oranın düşük olmasına, hastanenin eski ve yeni olmak üzere iki binasının olması ve yeni yapılan binada dolapların hepsi kilitlenebilirken eski binadaki dolapların kilitlenemiyor olması sebep olabilir. Bu yönde gerekli çalışmalar yapıp, memnuniyet yükseltilebilir.

Hastanenin kafeteryasından memnuniyet durumu %64.5 oranındadır ve hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu oranın düşük olmasının sebepleri arasında, kafeteryanın pahalı olması, istenilen her saatte hastaların istekleri doğrultusunda aradıkları ürünlerin bulunmaması ve ürünlerin çok çabuk tükenip, bir daha gün içerisinde yenilenmemesi olabilir. Hastaların park yerini bulabilme durumlarına bakıldığında %77.1'i park yerini bulamadığını ifade ederken bu durum hastanede verilen hizmetten genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Park yerinden memnuniyet düzeyine bakıldığında hastaların %74.4' ü memnun olmadığını ifade ederken, bu durum ile hastanede verilen hizmetten genel olarak memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Hastanenin merkezi bir yerde olması, hasta sayısının çok olması, gelen hastaların gelirlerinin fazla olması durumuna bağlı olarak araç sahibi olmaları ve hastanenin bunu karşılayacak park alanının olmaması bu durumu olumsuz

etkilemektedir. Önsöz ve arkadaşlarının yaptığı ve Konya’ da yapılmış bir çalışmada hastanenin fiziki koşullarından memnuniyet bizim araştırmamızla benzerlik gösterirken, Dicle Üniversitesi Hastanesinde yapılan çalışmalarda daha düşük olarak bulunmuştur<sup>17,16,34</sup>. Hastaların güvenlik personelinden memnuniyet durumu %69.5 olarak bulunmuştur. Bu durumun düşük olmasını hastalar, güvenlik personelinin işini yeterince yapmadığı, katlarda hiç görülmediği sadece giriş çıkışları kontrol etmenin yeterli olmadığı yönünde ifade etmişlerdir. Yemekhane personelinden genel memnuniyet düzeyi %80.7 oranında bulunmuştur. Bu konuda hastalar şikayetlerini, personelin sabah kahvaltısını dağıtırken daha sessiz olmaları, yemekleri daha yağsız, tuzsuz ve sıcak getirmeleri gerektiği şeklinde ifade etmişlerdir..

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hasta memnuniyeti ile ilgili olarak yapılan çalışmalar; mevcut performans hakkında bilgi alınması, gelişim için karşılaşılan fırsatların belirlenmesi, farklı fırsatların içerisinde önceliklerin sıralanması ve gelişimin sağlanabilmesi için ana problem nedenlerinin belirlenmesinde yardımcı olur<sup>35</sup>. Gelişmekte olan sağlık sektöründe, hasta memnuniyetini üst düzeye çıkarabilmek en önemli amaçlardan biridir. Bu anlamda hastaneler, sunum kalitesini artırıp, hastaların algularını geliştirerek hasta memnuniyetini yükselteceklerdir. Öte yandan kurumsal imaj, kurumlar arası rekabet avantajı kazanmak için çok önemli bir faktördür. Olumlu sergilenecek bir imaj, hastane hakkında hasta memnuniyetini sağlayacak ve tekrar hastaneyi tercih etmelerini kolaylaştıracaktır<sup>36</sup>. Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi cerrahi servisinde yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet durumunu saptamak için yapılan bu çalışmada, hastanede verilen hizmetten memnuniyet %90, hastanenin genel kalitesinden memnuniyet %89.8 oranında bulunmuştur. Ayrıca hastaların %92.9'u hastaneyi başkalarına da tavsiye edeceklerini belirtmişlerdir. Bu durumun yüksek olması hastanede hastaların tüm personel tarafından önemsendiğini, takip ve tedavilerinin ekip halinde olması gerektiği şekilde yapıldığının göstergesi olabilir. Bu oranı artırmak için sadık hasta sayısının artırılması önerilebilir. Hastaların neye önem verdiklerini bilmek, rekabet avantajı sağlamada, beklentileri ve performansı daha iyi yönetmede, hastalar ve hizmet sunucuları arasındaki iletişim ve iş birliğini güçlendirmede önemli olabilir. Yapılan çalışmada ortaya çıkan bulgular, öneriler ve sonuçlar göstermektedir ki, hastanemizden faydalanan kişilerin bu hastane hakkındaki düşünceleri ve önerileri, hastanemizin daha kaliteli hizmet vermesi bakımından büyük önem taşımaktadır. Sağlık hizmetleri sunan hastaneler açısından fiziksel ortam, hastanın sağlık hizmetlerini satın alma kararının vermesinde ve satın aldığı hizmetlerden memnun kalmasında hatta hizmeti tekrar satın almasında önemli bir faktördür. Bu nedenle hastanenin büyükşehirde olması, yoğun ve gelir düzeyi yüksek hasta potansiyeline sahip olması buna karşılık park yerinin olmaması büyük sıkıntı oluşturmaktadır. Yönetim bu konuya, taşınması ve yeniden inşa edilmesi planlanan hastaneye büyük bir otopark yaparak çözüm getirebilir. Böylelikle memnuniyeti daha da artırmış olacaktır.

Hastalar, hekimlerin vizitlerde kendilerine az vakit ayırdıklarından, sorularına tam cevap alamadıklarından şikâyetçi olmuşlardır. Bu konuda asistan alımı yapıp



hekim başına düşen hasta sayısı azaltılıp, hastaya ayrılacak vakit artırılabilir. Hastaların %19.8'i hemşirelerin güler yüz, hoşgörü, pratiklik ve özellikle de eldiven kullanımı noktasında eksik olduklarını ifade etmişlerdir. Bu konuya çözüm olarak enfeksiyon kontrol hemşiresinin, hastane enfeksiyonları konusunda uygulanan eğitimleri gözden geçirip, revize etmesi ve yeni bir eğitim planlaması önerilebilir. Hastaların memnun olmadığı hemşirelik hizmetlerinin olumlu hale getirilebilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması, özellikle hizmet içi eğitimlerde hasta eğitimin önemi, hijyen ve eldiven kullanımının önemi ve iletişimde yaşanan sorunlar gibi konuların ele alınması önerilebilir.

Hastaların memnuniyet düzeyinin düşük olduğu bir diğer konu ise güvenlik zafiyetinin olduğu, ziyaretçi giriş çıkış saatlerinin olmadığı, herkesin rahatça giriş çıkış yapabildiği konusunda olmuştur. Bu noktada da güvenlik personeline gereken eğitimler verilip, ziyaretçi kısıtlamasına gidilip sadece belirli saatlerde ziyaretçi alımı yapılması önerilebilir. Ayrıca bu noktada güvenlik personeline etkili iletişimin nasıl olması gerektiği yönünde eğitimler planlanabilir.

Yemeklerin lezzeti konusundaki memnuniyet durumuna bakıldığında hastaların %15.3'ü yemekleri lezzetsiz bulduklarını ifade etmişlerdir. Hastaların %19.3'ü yemekhane personeli için çeşitli noktalarda sıkıntılarını dile getirmişlerdir. Bu sıkıntılarda yemekhane personeline yemekleri yağsız, tuzsuz ve sıcak getirmeleri konusunda, servis yaparken sessiz olmaları noktasında ve sabah kahvaltılarında belli bir standardın olması gerektiği noktada ve lezzetinin iyileştirilmesi yönünde önerilerde bulunulabilir. Çünkü belirtilen eksiklikler değiştirilmesi ve uygulanması zor olmayan eksikliklerdir.

Hastaların oda ve çevresinin gürültü durumuna bakıldığında %20.7'si yattıkları oda ve çevresinin gürültülü olduğunu dile getirmişlerdir. Bu noktada da gerekli önlemler alınması gerekmektedir. Katlara hasta ve yakınlarının sessiz olmaları gerektiği yönünde uyarı levhaları asılabilir. Hastane içerisinde bulunan yol gösterici levhalarının etkinliği konusundaki memnuniyet %77.7 oranında bulunmuştur. Bu oranı artırmak için yol gösterici levhaların daha sade ve anlaşılabilir dilde yapılması hususunda önerilerde bulunulabilir. Hastaların ücretler noktasındaki şikâyetlerine yönelik, günlük oda fiyatları biraz daha düşürülebilir.

Sonuç olarak; hasta sadakatini korumak için, hasta memnuniyet düzeyini iyileştirme, kalite stratejisine bağlıdır<sup>41</sup>. Bu aşamada karşımıza çıkan kavram "hasta sadakatidir". Sağlık kuruluşları için son derece önemli olan **hasta sadakati**, "Hastanın

hastane ile ilişkilerini devam ettirip, diğer yandan hastanenin hizmetlerini potansiyel hastalara tavsiye etmesi” olarak tanımlanabilir. Hastaların sağlık kuruluşuna sadık olmasının yararları ayrıntılı olarak incelendiğinde hasta sadakati adı verdiğimiz davranışın en temel etkisinin hastayı elde tutma olduğu görülmektedir. Sadık hasta sonraki hizmet ihtiyaçlarında aynı tedarikçiyi tercih eder. Hizmetin büyük miktarlarda aynı hastalara sunulmasıyla faturalama, dağıtım, reklam giderlerinde azalma görülecektir. Hastane hizmetlerinin kalite ve değerlendirilmesinde verilen hizmetlerin çok boyutlu olarak sorgulanması ve bilgilendirmenin yanı sıra, hastanelerde toplam kalite çalışmalarının yönetim tarafından benimsenmişve uygulanıyor olmasının önemi açıktır. Bu konuda uygulamaya sokulan politikalar, aynı zamanda hastane amaçları ve hasta talepleri ile uyum içinde olmalıdır. Yatan her hastanın memnuniyetini değerlendirmek için bir sürveyans sistemi kurulmalıdır. Hastanede kalite çalışmaları hızlandırılmalı ve bu çalışmanın hizmet kalitesini artırmak için düzenli aralıklarla tekrarlanması gerekmektedir. Hasta memnuniyet düzeylerinde önem taşıyan bazı parametrelerden yararlanarak hasta memnuniyet düzeyleri yükseltilirken çalışanların memnuniyetleri de sağlanmalıdır.

## 7. KAYNAKÇA

1. Tezcan D, Yücel MH, Ünal UB, Edirne T. Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. Pamukkale Tıp Dergisi.2014;7(1):57-62.
2. Papatya G, Papatya N, Hamşioğlu AB. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti: İki özel hastanede karşılaştırmalı bir araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi. 2012;2 (1):87-108.
3. Kuzu C, Ulus B. Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi.2014;5(2):129-134.
4. Kırılmaz H. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi.2013;4(1):11-21
5. Topal FE, Şenel E, Topal F, Mansuroğlu C. Hasta memnuniyeti araştırması: Bir devlet hastanesinin acil kliniğine başvuranların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Tıp Dergisi.2013;35:199-205.
6. Şensoy N, Özmen A, Doğan N, Ercan A, Karabekir HS. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti.Journal of ClinicalandAnalyticalMedicine. 2014;5(1):29-34.
- 7.Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi.2004;11(3):161-167 (2004).
- 8.Koparal C. Yönetim ve organizasyon. Anadolu Üniv. Yayınları Eskişehir 1997;324(951).
9. Koçel T. İşletme yöneticiliği. Arıkan Basım 11.Bası. İstanbul 2007;289.
10. EFQM mükemmellik modeli 2000. Kalder Yayınları. İstanbul 2000;30.
11. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. FloranceNightangale Hemşirelik Dergisi. 2014; 22(2):105-113.
12. Şişe Ş, Altınel EC. Bir üniversite hastanesinde yatan hasta memnuniyeti.Selçuk Tıp Dergisi.2012;28(4):213-218.

13. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi. 2010; 37(3):241-247.
14. Gültekin Akkaya E, Bulut M, Akkaya C. Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörler. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 2012;12(2):62-68.
15. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Toktaş. Silvan devlet hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi. 2008;35(2):96-101.
16. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi. 2005;15(4):137-142.
17. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal. 2008;21(1):33-49.
18. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi. 2004;3:10-14.
19. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesi'nde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 1999;52:147-151.
20. Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir üniversite hastanesi kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve etkileyen bazı faktörler. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi. 2013;10(2):38-44.
21. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi. 2003;54(2):16-24.
22. Bölükbaş N, Türköz Z. Hastanede yatan hastaların hemşirelerden beklentileri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2002;5(2):18-28.
23. Millutinovic D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patients satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. Scand J Caring Sci. 2012;26(3):598-606.

24. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2001;5(2):69-74
25. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi. 2007;5(3):140-143
26. Kim Y, Figueroa ME, Martin A, Silva R, Acosta SF, Hurtado M, et al. Impact of supervision and self-assessment on doctor-patient communication in rural Mexico. *Int J Qual Health Care* 2002;14:359-367.
27. Öztürk A, Balcı E, Gün İ. Sağlık ocağına başvuranların sağlık sistemi ve aile hekimliği ile ilgili bilgi ve düşünceleri. 9. Halk Sağlığı Günleri Bildiri Kitabı. Ankara, 2005:468.
28. Bostan S, Acuner T, Yılmaz G. Hastane İşletmelerinde Hasta Beklentileri Araştırması. 2. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı. Ankara, 2005:186-94.
29. Keating NL, Green DC, Kao AC, Gazmararian JA, Wu VY, Cleary PD. How are patient's specific ambulatory care experiences related to trust, satisfaction, and considering changing physicians? *J Gen Intern Med* 2002;17:29-39.
30. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi: Jinekoloji servisi örneği. *Erciyes Tıp Dergisi*. 2008;30(4):242-249.
31. Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 2005; 6:75-83.
32. Merkouris A, Ifantopoulus P, Lanara V, Lemondou C. Patient satisfaction: a key concept for evaluation and improving nursing services, *Journal of Nursing Management*. 1999;7(1):19-28.
33. Şener HY. Improving patient satisfaction in health services: An application at Dumlupınar University Kutahya Evliya Celebi Education & Research Hospital. *European Journal of Business and Management*. 2014;6(30). [www.ijste.org](http://www.ijste.org) ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online).

34. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara; 2000:325–31.
35. Engiz O. Hasta memnuniyeti. Modern Hastane Yönetimi 1998;2:26-29.
36. Zarei E, Daneshkohan A, Pouragha B, Marzban S, Arab M. An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran Global Journal of Health Science. 2015; 7(1) ISSN 1916-9736 E-ISSN 1916-9744 Published by Canadian Center of Science and Education.
37. Mpinga EK, Chastonay P. Satisfaction of patients: A right to health indicator? Health Policy 2011;100(2–3):144-50.
38. Büber R, Başer H. Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti: Vakıf üniversitesi hastanesinde bir uygulama. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi. 2012;4(1) ISSN:1309-8012.
39. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi. 2013;14:69-75.
40. Akgün Şahin Z, Kadaş Özdemir F. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri. İzmir Üniversitesi Tıp Dergisi. 2014;2:1-10
41. Lei P, Jolibert A. A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese health care system. Lei and Jolibert BMC Health Services Research 2012;12:436 <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/436>
42. Abbasi S, Farsi D, Bahrani M, Davari S, Pishbin E, Kianmehr N, Rezai M, Yazdanpanah R, Mofidi M. Emergency medicine specialty may improve patient satisfaction. Med J Islam Repub Iran. 2014; 28.
43. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi, 2012.

44. Hayes E. Nursepractionersandmanagedcare: Patientsatisfactionandintentiontoadheretonursepractioner plan of care. JournalofAmerican Academy of NursePractioners 2007;19(8):418-426.

45.Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değeriendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008;10(3):87-122.

46. <http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?lang=tr&page=316> (Erişim tarihi: 15.01.2014)

## EKLER

### EK 1. ARAŞTIRMADA KULLANILAN MEMNUNİYET ANKETİ

#### YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

Sayın Katılımcı;

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu araştırmada yer almak tamamen sizin isteğinize bağlıdır. Araştırmada yer almayı reddedebilirsiniz ya da herhangi bir aşamada araştırmadan ayrılabilirsiniz. Bu durum herhangi bir cezaya ya da sizin yararlarınıza engel duruma yol açmayacaktır. Bu araştırmada yer almanız nedeniyle, size hiçbir ödeme yapılmayacak olup sizden veya bağlı bulunduğunuz sosyal güvenlik kuruluşundan hiçbir ücret istenmeyecektir. Size ait tüm tıbbi ve kimlik bilgileriniz gizli tutulacak ve araştırma yayımlansa bile kimlik bilgileriniz verilmeyecektir. Ancak araştırmanın izleyicileri, yoklama yapanlar, etik kurullar ve resmi makamlar gerektiğinde tıbbi bilgilerinize ulaşabilir. Siz de istediğinizde kendinize ait tıbbi bilgilere ulaşabilirsiniz. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimi iletirim.

KATILIMCI:

ARAŞTIRMACI: Ümran UYANIK

#### HASTA KABUL/TABURCULUK İŞLEMLERİ

- 1) Hastanın geliş şekli: A) Yürüyerek B) Tekerlekli sandalye C) Sedyeye
- 2) Neden hastanemizi tercih ettiniz:.....
- 3) Hastaneye yatış nedeniniz?  
A) Acil yatış B) Normal(ameliyat için) yatış
- 4) Servise yatış işlemlerini yapan görevlinin size karşı davranışı nasıldı?  
A) Çok iyi B) İyi C) Orta D) Kötü E) Çok kötü
- 5) Yatış işlemlerinizin gerçekleştirilmesi için ne kadar beklediniz?  
A) Beklemedim B).....süre bekledim(dakika)
- 6) Sağlık güvenceniz ve ödeme koşulları hakkında bilgilendirildiniz mi?  
A) Evet B) Hayır
- 7) Tedavi ücreti hakkında bilgilendirildiniz mi?  
A) Evet B) Hayır
- 8) Yatış sırasında yapılan bilgilendirme gereksinimlerinizi karşıladı mı?  
A) Evet, karşıladı B) Orta düzeyde karşıladı C) Hayır karşılamadı D) Bilgilendirme yapılmadı
- 9) Hastane ödemelerini nasıl yaptınız?  
A) Kendim ödedim B) Bağlı bulunduğum sosyal güvenlik kuruluşu ödedi C) Diğer



## HASTA HAKLARI

10) Hasta olarak haklarınızı biliyor musunuz?

- A) Evet B) Hayır

11) Hasta dosyalarımın bir kopyasını edinebilme hakkına sahip olduğunuzu biliyor musunuz?

- A) Evet B) Hayır

12) Herhangi bir sorunla karşılaştığınızda kime başvurmanız gerektiğini biliyor musunuz?

- A) Evet B) Hayır

## HEKİMLİK HİZMETLERİ

13) Ameliyata gitmeden önce hekiminiz tarafından imzalamanız istenen onam formunu faydalı buluyor musunuz?

- A) Evet B) Hayır

14) Hekiminizin size karşı davranışı nasıldı?

- A) Çok iyi B) İyi C) Fena değil D) Kötü E) Çok kötü

15) Hekiminizin size verdiği tıbbi bakımdan memnun musunuz?

- A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

16) Hekiminizin hastalığınızı takibi konusunda ne düşünüyorsunuz?

- A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

17) Hekiminizin hastalığının teşhisi hakkında yaptığı açıklamayı nasıl buluyorsunuz?

- A) Çok iyi B) İyi C) Fena değil D) Kötü E) Çok kötü

18) Hekiminizin tedavi planınız hakkında yaptığı açıklamayı nasıl buluyorsunuz?

- A) Çok iyi B) İyi C) Fena değil D) Kötü E) Çok kötü

19) Hekiminizin tetkik sonuçlarınız hakkında yaptığı açıklamayı nasıl buluyorsunuz?

- A) Çok iyi B) İyi C) Fena değil D) Kötü E) Çok kötü

20) Hekiminizin sorularınızı cevaplama isteğinden memnun musunuz?

- A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

21) Hekiminiz tarafından yapılacak işlem (cerrahi işlem) hakkında yapılan açıklamayı nasıl buluyorsunuz?

- A) Çok iyi B) İyi C) Fena değil D) Kötü E) Çok kötü

22) Mesai saatleri dışında doktorunuza ulaşabilmekten memnun musunuz?

- A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

23) Hekiminiz sizi her gün ziyaret etti mi?

- A) Evet B) Hayır

24) Ameliyata / işleme veya tedaviye zamanında alındınız mı?

- A) Evet alındım B) Hayır ....süre bekledim(dakika)

25) Ameliyat / işlem veya tedavi sonrası ağrınız ve / veya yaşadığınız sıkıntı giderildi mi?

- A) Tamamen giderildi B) Orta düzeyde giderildi C) Hiç giderilmedi

26) Sağlığınızı şu an nasıl algılıyorsunuz?

- A) Çok iyi B) İyi C) Fena değil D) Kötü E) Çok kötü

27) Benzeri bir sorunla tekrar karşılaştığınızda yine aynı hekimi tercih eder misiniz?

- A) Kesinlikle evet B) Evet, zorunlu kalırsam C) Kararsızım D) Hayır E) Kesinlikle hayır

- 28) Cerrahi sonrası size yapmanız için verilen egzersizden memnuniyet durumunuz nedir?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

### HEMŞİRELİK HİZMETLERİ

- 29) Hemşirenizin size verdiği tıbbi bakım ve takip konusunda ne düşünüyorsunuz?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim
- 30) Hemşirenize ihtiyaç duyduğunuzda ve çağırdığınızda ulaşmanız konusundaki memnuniyetiniz nedir?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim
- 31) Hemşirenizin şikayetlerinize yönelik yaptığı uygulamalar / sağladığı koordinasyon sorununuzu çözdü mü?  
A) Evet çözdü B) Orta düzeyde çözdü C) Çözmedi
- 32) Hemşirenizin size yaptığı uygulamalardaki becerisi konusunda ne düşünüyorsunuz?  
A) Çok becerikliydi B) Becerikliydi C) Orta düzeyde becerikliydi D) Beceriksizdi
- 33) Hastalığınızla ilgili hemşirenizin size verdiği eğitimler gereksinimlerinizi karşıladı mı?  
A) Tamamen karşıladı B) Orta düzeyde karşıladı C) Hiç karşılamadı
- 34) Benzeri bir sorunla tekrar karşılaştığımızda yine aynı hemşireleri tercih eder misiniz?  
A) Kesinlikle evet B) Evet, zorunlu kalırsam C) Kararsızım D) Hayır E) Kesinlikle hayır

### TEMİZLİK HİZMETLERİ

- 35) Temizlik görevlilerine ihtiyaç duyduğunuzda ve çağırdığımızda ulaşmanız konusundaki memnuniyetiniz nedir?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim
- 36) Hastane temizliğinden memnun musunuz?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim
- 37) Tuvaletin temizliğinden memnun musunuz?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

### ODA KONFORU

- 38) Odanızın sıcaklığının nasıl buluyorsunuz?  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim
- 39) Odanızdaki dolapların kilitli olması durumundaki memnuniyet düzeyiniz nedir  
A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim
- 40) Odanızın havalandırmasını nasıl buluyorsunuz?  
A) Çok iyi B) İyi C) İdare eder D) Kötü E) Çok kötü
- 41) Refakatçinizin yatabileceği yatak mevcut mudur?  
A) Evet B) Hayır

## GENEL DEĞERLENDİRME

42) Hastanenin kafeteryasından memnun musunuz?

A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

43) Hastanede farklı bir bölüme(örneğin, kan bankası, tomografi) gitmek istediğiniz zaman yol gösterici levhalardan memnun musunuz?

A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

44) Park yerini bulabiliyor musunuz?

A) Evet B) Hayır

45) Park yerinden memnuniyet durumunuz nedir?

A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

46) Yemek servislerinden memnun musunuz?

A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

47) Tekrar ameliyat olsanız hastanemizi tercih eder misiniz?

A) Kesinlikle evet B) Evet, zorunlu kalırsam C) Kararsızım D) Hayır E) Kesinlikle hayır

48) Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz?

A) Çok memnunum B) Memnunum C) Fena değil D) Memnun değilim E) Hiç memnun değilim

49) Bu hastanede üst düzey yöneticilerle bir araya gelseniz hastalara daha iyi hizmet verilmesi için önerileriniz neler olurdu?

A)Hekimler Hakkında:.....

B)Hemşireler:.....

C)Temizlik personeli:.....

D)Güvenlik personeli:.....

E)Yemekhane personeli:.....

F)Diğer:.....

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisine olarak işaretleyiniz.	EVET	BİRAZ	HAYIR
50	Yattığım oda temizdi.	(3)	(2)	(1)

51	Oda sıcaklığı uygundu.	(3)	(2)	(1)	
52	Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	(3)	(2)	(1)	
53	Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	(3)	(2)	(1)	
54	Yemekler geldiğinde sıcaktı.	(3)	(2)	(1)	
55	Yemekler lezzetliydi.	(3)	(2)	(1)	
56	Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)	
57	Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)	
58	Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)	
59	Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.	(3)	(2)	(1)	
60	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)	
61	Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)	
62	Bu hastane güvenlidir.	(3)	(2)	(1)	
63	Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	(3)	(2)	(1)	
64	Hastane genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)	
65	Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)	
66	Cinsiyetiniz?	1)Erkek		2)Kadın	
67	Doğum yılınız?				
68	Medeni Durumunuz	1)Evli	2)Bekar	3)Boşanmış	4) Dul
69	Öğrenim Durumunuz	(1)Okuryazar değil (2) Okuryazar		(4) Ortaokul (5) Lise	

		(3) İlkokul	(6) Üniversite
70	Sosyal güvenceniz?	(1) SGK çalışan (2) SGK emekli (3) Emekli sandığı	(4) Özel sağlık sigortası (5) Diğer.....
71	Şu anda hangi işle meşgulsünüz		
72	Hastanemize ilk başvurunuz mu?	1) Evet	2) Hayır
73	Gelir düzeyiniz	1) Gelirim giderimden az	2) Gelirim giderime eşit 3) Gelirim giderimden fazla
74	Anket yapılan kişi	1) Hasta	2) Hasta yakını

**EK 2. SAĞLIK BAKANLIĞI MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMA TABLOSU  
(HASTANE)**

Hastane

	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Uygulama Alanı	Ay içinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı		
				0-200 yatak	201-500 yatak	501 yatak ve üzeri
<b>Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi</b>	Her ay	Kişinin işlemleri bittiğinde	Tüm Hastanelerde	15	35	50
<b>Yatan Hasta Memnuniyet Anketi</b>	Her ay	Hasta taburcu edildiği gün	İstisna teşkil etmeyen tüm hastanelerde	15	20	25
<b>Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi</b>	Her ay	Ayaktan hasta taburcu edilirken ya da hasta gözlemdeyken (hekim anket yapılabilir görüşü verdiği takdirde)	İstisna teşkil etmeyen tüm hastanelerde	15	20	25
<b>Çalışan Memnuniyet Anketi</b>	Her dönem bir kez	1. dönem Mart ayında, 2. dönem ise Eylül ayında uygulanacaktır.	Tüm Hastanelerde	<b>Açıklama:</b> Anket uygulama zamanlarında hekim, sağlık hizmetleri sınıfı, diğer (genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli) personel gruplarının asgari % 50'sine anket uygulanmalıdır.		
<b>İstisnalar</b>	Yatak sayısı 75 ve altında olan hastanelerde yatan hasta memnuniyet anketi uygulanması zorunlu değildir. Aktif acil hizmeti vermeyen hastanelerde acil servis hasta memnuniyet anketi uygulanmaz. Yatak sayısı 75 ve altında olan hastaneler ile dal hastanelerinde acil servis hasta memnuniyet anketi uygulanması zorunlu değildir. Ruh sağlığı ve hastalıkları hastanelerinde ayaktan ve yatan hasta yakını anketleri kullanılacaktır.					

### EK 3. SOC KODLARI VE MESLEKİ KARŞILIKLARI

SOC Kodları	Meslekler
1	Yöneticiler
2	Profesyonel meslekler
3	Ortak çalışma alanına sahip teknik meslekler
4	Büro ve sekreterlik meslekleri
5	Ustalık Becerileriyle ifade edilen meslekler
6	Kişisel ve koruma hizmeti meslekleri
7	Satışla ilgili meslekler



**TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ**  
**KLİNİK ARAŞTIRMALARI**  
**ETİK KURULU KARAR ÖRNEĞİ**

SAYI : 99950669/397

12.12.2014

KONU : Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Kararı

**SAYIN DOÇ.DR. NURAY YEŞİLDAL**

Fakültemiz Klinik Araştırmalar Etik Kurulunun 12 Aralık 2014 tarih ve 46 sayılı toplantısında sunulan “Turgut Özal Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Cerrahi Servisinde Yatan Hastaların Memnuniyeti Durumunun Saptanması” başlıklı araştırma projesi öneriniz incelenmiş, etik ve bilimsel ilkelere uygun olduğuna oybirliğiyle karar verilmiştir.

Prof.Dr. Osman ÖZCAN  
Başkan

Prof. Dr. Ali AKÇAY

Doç. Dr. Esra GÜNDÜZ

Doç. Dr. Bülent BOZKURT  
Başkan Yardımcısı

Doç. Dr. Murat ULAŞ

Doç. Dr. Ayşe Esra YILMAZ

Doç. Dr. Özlem EVLİYAĞLU

Doç. Dr. Nurhayat BAYAZIT

Doç. Dr. Bünyamin MUSLU

Yrd.Doç.Dr.Mehmet NAMUSLU

Doç. Dr. Mehmet KAYA

Yrd.Doç. Dr. Ayşe GÜREL  
Raportör

Avukat Meltem BAĞCI

Yasin GÜRSOY