

PAPER DETAILS

TITLE: Yatan Hasta Yakınlarının Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyeti Üzerine Bir Arastırma

AUTHORS: Nevin AYDIN, Feride TUNCA

PAGES: 73-90

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/749722>

Yatan Hasta Yakınlarının Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma

Nevin AYDIN¹, Feride TUNCA²

Özet

Sağlık sektörü son yıllarda önemli bir değişim ve gelişim içerisindedir. Sağlık hizmeti sunan kurumların varlıklarını sürdürebilmek için hizmet kalitesi, hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetine önem vermesi gerekmektedir. Böylece sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan hasta ve yakınları ihtiyaç duyduğunda yine aynı kurumu tercih edeceklerdir. Sağlık sektöründe hizmet veren kurumlar için hasta ve hasta yakını memnuniyetini veya memnuniyetsizliğini etkileyen unsurların belirlenmesi ve bu veriler doğrultusunda hizmet sunulması hasta ve hasta yakınının memnuniyetini arttıracak ve kurumun kalite seviyesini yükselterek çağımızın rekabet koşullarına ayak uydurmasını sağlayacaktır. Bu araştırma ile, İstanbul'da bir eğitim ve araştırma hastanesi servisinde yatan hasta yakınlarının sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri ile ilgili anket yapılarak değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmanın amacı hasta yakınlarının memnuniyetini etkileyen olumlu ve olumsuz faktörleri belirlemektir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, Sağlık Hizmetleri, Yatan Hasta, Hasta Yakını Memnuniyeti

¹ (Yrd. Doc. Dr.), Artvin Çoruh Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

² Müdür Yardımcısı, Haseki Eğitim ve Araştırma hastanesi

Research Study on the Satisfaction of the Relatives of the Hospital Patients

Abstract

Health sector has significant changes and developments in recent years. Healthcare institutions must keep up with their service quality and satisfaction of patients and their relatives such that satisfied patients would prefer same institution next time. For service providers in the healthcare sector, determining factors, which effects patients and their relatives satisfaction or dissatisfaction, and providing services according to these factors will ultimately increase the satisfaction of the patients and their relatives as well as service quality of the organization. As a result, the organization will be able to provide competitive services to its customers. In this research paper, we surveyed the satisfaction of the patients and their relatives at a research hospital in Istanbul. The purpose of this study was to determine the positive and the negative factors affecting the satisfaction of patients and their relatives.

Keywords: *Health, Health Services, Inpatient, Patients Relatives Satisfaction*

1. GİRİŞ

Hastaneler, müşteri hizmetlerine giderek daha fazla önem vermektedirler. Daha önceleri sadece hastalar sağlık hizmetinin müşterileri olarak kabul edilirken bugün gerçek anlamda sağlık hizmetlerine hasta yakınları da müşteri olarak kabul edilmektedir. Hasta yakını memnuniyeti, sağlık kurumunun seçiminde belirleyici, sağlık hizmetlerinin temel çıktısı ve kalite göstergesi olması bakımından önemlidir. Hasta yakını memnuniyetinin belirlenmesi verilen tüm hizmetlerin kalitesini ortaya koyacağı gibi, hizmet planlayıcılarına ve sunucularına hizmetin niteliğinin ve niceliğinin nasıl olması gerektiği konusunda bilgi verir. Hasta yakınlarının memnuniyetlerinin ölçülmesi sağlık kurumlarında en uygun hizmet ortamının sağlanması ve devam ettirilmesinde önemli bir araçtır. Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeyleri arttıkça sadakat oranları da artmaktadır.

Sağlık Tanımı: Sağlık; Dünya Sağlık Örgütü tarafından “bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali” gibi ölçülenmesi zor bir terim olarak tanımlanmaktadır. Pek çok kimse sağlık hizmeti deyince sadece tedavi hizmetlerini anlar. Sağlık hizmetleri önem sırasına göre koruyucu, tedavi edici ve rehabilite edici hizmetlerdir.

1.A. Sağlık Hizmetleri

Sağlık hizmetleri sürekliliği, boyutunun tam olarak kestirilememesi, kullanımının rastlantısal olması, yerine başka bir hizmetin/ürünün konamaması, ertelenememesi, çıktısının karşılığının paraya çevrilememesi, bedelinin pazarlık konusu olamaması, sonucunun toplumsal yarar olarak alınması gibi temel saptamalarla diğer endüstri ve hizmet sektörlerinden belirgin farklılıklar göstermektedir (Whitehead, 2001).

Sağlık hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin artırılması için hizmetin verildiği kurumlarda hijyen, teknolojik alt yapı, zamanlılık gibi hizmetin fiziksel özelliklerinin modern tıbbi bakımın gerektirdiği optimal sağlık hizmetlerine uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Çalışan personelin hastaların beklentileri doğrultusunda iletişim kurabilmesi, kişilik haklarına saygılı davranabilmesi ve güvenilir olması önemlidir (Tükel, Acuner, Önder, Üzgöl 2004; Ataç, Azal, Uçar, Açık, Göçgeldi, 2003; Argan, Argan, 2004; Şahin, Bakıcı, Bilban, Dinçer, Yurtçu, Günel, 2005).

Düşük kalitede hizmet hastaların geç iyileşmesine ve maliyetin artmasına sebep olmaktadır. Sağlık sistemindeki kalitesiz hizmet kaliteyi ve hasta memnuniyetini ön plana çıkaran özel sağlık sektörü yada yurt dışına tercihi gündeme getirmektedir. Bu da sistemin çökmesine neden olmaktadır (Aytar, Yeşildal, 2004:10).

1.B. Yatan Hasta ve Yakınlarının Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Yataklı tedavi ve hasta bakım hizmetlerinde kalite, hastalarla hizmet verenler arasındaki iyi yönlü psikolojik ve sosyal ilişkilerin yanı sıra servislerin ve odaların genel ısı, havalandırma, sessizlik,

temizlik ve hijyen konuları, temiz yeterli sayıda tuvalet olması, ilgi ve bakıma özen gösterilmesi, yatak çarşaflarının temiz olması, verilen yemeklerin lezzetli olması, sağlıkla ilgili ihtiyaç ve isteklerin hızlı bir şekilde yerine getirilmesi, refakatçi veya hastanın danışabileceği kişilere kolayca ulaşabilmesi, refakatçi için rahatlığa özen gösterilmesi, ziyaret saatlerinin uygun olması, yatış ve taburcu işlemlerinin sorunsuzca ve hızlı tamamlanması ve hasta odalarında telefon bulunması gibi detaylara kadar uzanmaktadır (Tükel, Acuner, Önder, Üzgöl, 2004).

Hastaların istek beklentileri hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli faktördür. Çünkü sunulan sağlık hizmetlerinin kaliteli olması yada hasta istek ve ihtiyaçları karşılaması durumunda hasta o sağlık kurumunu seçecek ve kaliteli hizmet almaya devam ettiği sürece o kurumu yeniden tercih edecektir (Gülmez, 2005:157).

Hasta ve yakınlarının hastane hizmet ve kalitesinden beklentileri şu şekilde sıralanabilir.

1. Hastane personelinin saygılı olması
2. Hasta kayıt işlemlerinin zamanında yapılması
3. Doktor, hemşire ve diğer çalışanlara güven duyulması
4. Hastane cihazlarının son teknolojiye uygun olması
5. Hasta ve Yakınlarının ihtiyaçlarına cevap verilmesi
6. Yemeklerin hastaya uygun kalitede olması
7. Fiziki mekanın (Oda, banyo, tuvalet) temiz olması
8. Hasta odalarının oldukça sessiz olması
9. Hasta yakınlarına oturacak yerlerin bulunması
10. Çarşaf, nevresim ve yastık kılıflarının temiz olması
11. Hasta yataklarının hastanın rahat edebileceği konumda olması
12. Hastanenin uygun ulaşılabilir bir yerde olması

2. Araştırmanın Tanıtımı

Hasta memnuniyeti konusunda yapılan ölçme ve değerlendirme çalışmalarında dolaylı ve dolaysız olmak üzere iki temel yöntem kullanılmaktadır.

Dolaysız yöntemler, tatmin düzeyinin, önceden belirlenmiş olan parametreler bazında hastaya doğrudan sorulduğu yazılı anket, yüz yüze görüşme, telefon anketi gibi yöntemleri içermektedir.

Dolaylı yöntemler ise, memnuniyet düzeyinin hastaya doğrudan sorulmadığı, ancak gerek hasta şikâyet ve teşekkürleri gibi hastanın kendiliğinden verdiği geri bildirimler, gerekse hasta başına düşen hemşire sayısı gibi hastayı etkileyen ama hastanın bilmediği değerlerin elde edildiği yöntemleri ifade etmektedir (Kızılcın, 2005).

Araştırma İstanbul da bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde yapılmıştır. Yatan hasta yakınları için yararlanılacak yöntem yüz yüze (kişisel görüşme) anket görüşmesidir. Yüz yüze anket yöntemi cevaplama oranının yüksek olması ve soru sorulmasına imkan vermesi yönünden tercih edilmiştir.

Ankette 37 soru sorulmuştur, anketin ilk 31 sorusunda hasta yakınlarına aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri ile ilgili sorular sonraki 6 soruda ise sosyodemografik özelliklerine ilişkin sorular sorulmuştur.

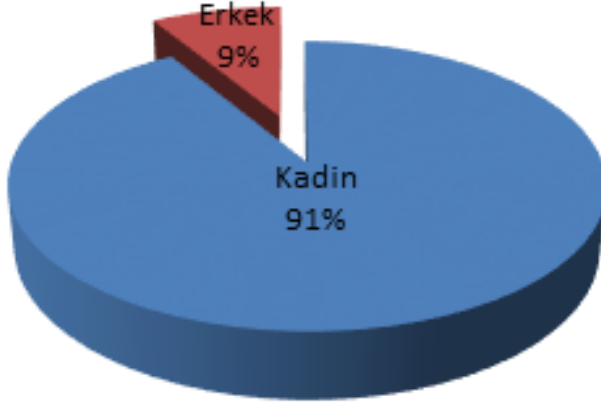
Veriler SPSS 20.0 programı ile analiz edilmiştir. Anket kliniklerinde yatan hasta yakınlarına yönlendirilmiştir. Ankete katılan 95 kişi yatan hasta yakınından oluşmaktadır ve yirmi yaş altı hasta yakınları araştırmaya dahil edilmemistir.

2.A. Verilerin Analizine İlişkin Bilgiler

2.A. 1-Tanımlayıcı Bulgular

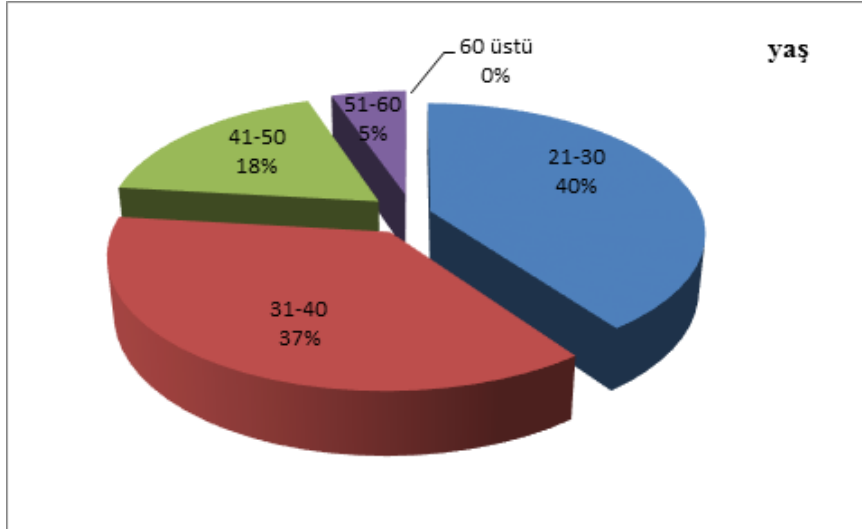
Tablo. 1 Hasta Yakınlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine göre Dağılımı

Bireysel özellikler		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	86	90.5
	Erkek	9	9.5
Yaş	21-30	38	40
	31-40	35	36.8
	41-50	17	18
	51-60	5	5.2
	60 ve üzeri	0	0
Eğitim	Okuma ve Yazar Değil	8	8.4
	Okur	4	4.2
	İlk Okul	18	19
	Orta Okul	25	26.4
	Lise	39	41
	Üniversite	1	1
Meslek	İşçi	9	9.5
	Çiftçi	0	0
	Ev Kadını	78	82.1
	Emekli	1	1.1
	Memur	5	5.2
	Serbest Meslek	2	2.1
Sosyal Güvenlik	Emekli Sandığı	9	9.5
	SSK	41	43.2
	Bağ-Kur	19	20
	Yeşil Kart	18	18.9
	İşi yok	2	2.1
	Diğer	6	6.3
Sosyo-Ekonomik Durum	Alt Sınıf	35	36.8
	Orta Sınıf	52	54.7
	Üst Sınıf	8	8.5

hasta yakınları

Şekil 1. Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılım Grafiği

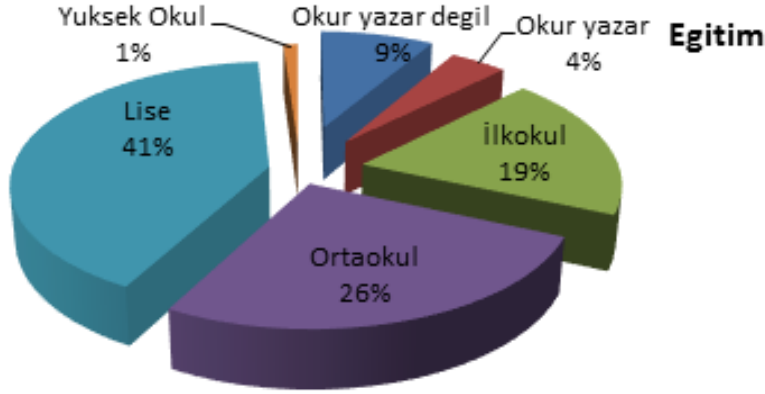
Şekil 1’de görüldüğü gibi ankete katılan 95 hasta yakınının 86’sı, % 90.5’i kadınlardan, 9u, %9.5i erkeklerden oluşması hasta bakımını küçümsenemeyecek çoğunlukla kadınların üstlendiğini göstermektedir. Tüm dünyada bakım hizmeti kadınların emeği ile karşılanır ve ücretli bir işte çalışsın ya da çalışmasın, kadınların doğallastırılmış görevleri sayılmaktadır. Bakım emeğinin içeriğini; çocuklar dışında yaşlılar, hastalar ve engelliler gibi temel ihtiyaçlarını gidermek için başkalarına ihtiyacı olan insanların beslenme, temizlik vb. ihtiyaçlarının karşılanması oluşturur. Refakatçilik adıyla hastanelerde yerine getirilen bakım emeği de büyük çoğunlukla kadınlar tarafından karşılanmaktadır. Bakım emeği her zaman duygusal emeği de içerir ve ölçülmesi mümkün değildir. Mesleklerin tarihsel ve toplumsal olarak cinsiyetlendirilmiş olmaları gerçeği, bakım, anlayış, dayanışma, sabır gibi anne davranışları çağrıştıran işlerin neden kadınlar tarafından yapıldıklarını ve düşük statülü, düşük ücretli olduklarını da ortaya çıkarmaktadır.



Şekil 2. Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Yaşa Göre Dağılım Grafiği

Şekil 2’de görüldüğü gibi ankete katılan 95 hasta yakınının 38 kişi, % 40’ı 21-30 yaş grubunda, 35 kisi, % 36,8’i 31-40 yaş grubunda, 17 kişi, %18’i 41-50 yaş grubunda, 5 kisi, %5,2’si 51-60 yaş grubu arasındadır, 60 yaş üzeri hasta yakını bulunmamaktadır, ayrıca 20 yaş altındaki hasta yakınları araştırma kapsamına alınmamıştır. Hastanelerde hastaların bakımını üstlenen hasta yakınlarının özellikle 20-40 yaş arasında olduğu görülüyor. Bunun nedeni hem hasta bakımını bu yaş grubunun daha iyi yapabilmesi hem de hastanede oluşabilecek ihtiyaçlara karşı hastane dışındaki ihtiyaçları da karşılayacak kabiliyette olması gerektiğini düşündürüyor. Hastaneden hastaneye, hatta klinikten kliniğe geçişse de hastanın yanında refakatçi olması zorunlu olabilmektedir. Refakatçi üstlenenler büyük oranda aile çevresinden kadınlardır. Refakatçilerce üstlenilmiş hizmetlerin sağlık çalışanlarının sorumluluğundan çıkartılması refakatçisi olmayan hastaların bu hizmetlerden yararlanmalarını riske sokabilmektedir. Hasta bakımı iyi eğitimi, diğer disiplinlerle yakın işbirliğini gerektiren profesyonel bir yaklaşımken refakatçilerin üstlenmek zorunda kaldığı maddi ve duygusal yükün hem hasta

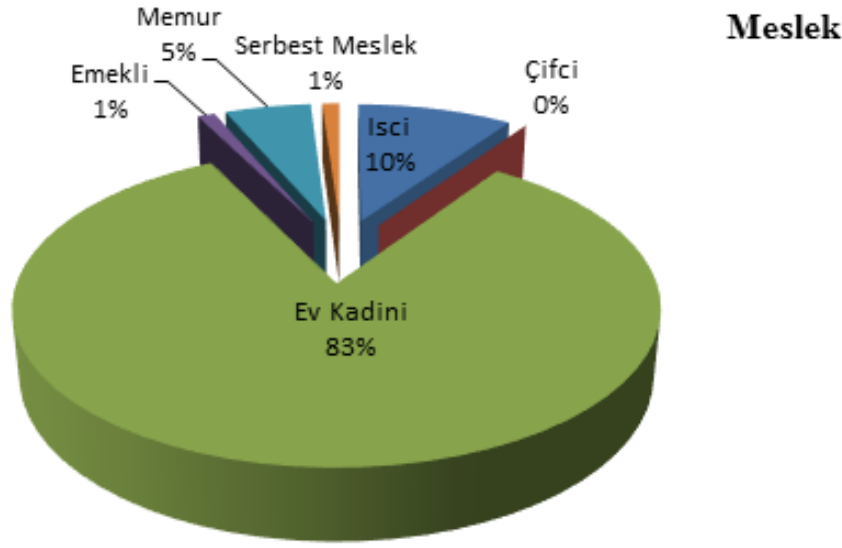
hem de bakımını üstlenen kadınlar açısından haksızlık olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.



Şekil 3. Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Eğitim Durumuna Göre Dağılım Grafiği

Şekil 3’de görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınlarının çoğunluğunu ortaokul ve lise mezunları oluşturmaktadır. Lise % 41’ini, ortaokul % 26,4’ünü, ilkokul % 19’unu, okur yazar değil % 8,4’ünü, okur yazar % 4,2’sini, yüksek okul % 1’ini oluşturmaktadır. Buradan ankete katılan hastaların değişik eğitim seviyelerine sahip olduğu çoğunluğu ise lise mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Yapılan bazı araştırmalara göre eğitim durumunun hasta yakınlarının sorunları ile baş etmelerini etkilediği ve lise mezunu olan refakatçilerin diğerlerine göre sorunları ile daha iyi baş ettikleri tespit edilmistir.

Eğitim seviyesi arttıkça refakatçilerin sorunlar ile daha iyi baş etmeleri, bireyin doğuştan sahip olduğu problem çözme yeteneğinin eğitim etkisi ile geliştiğini göstermektedir.

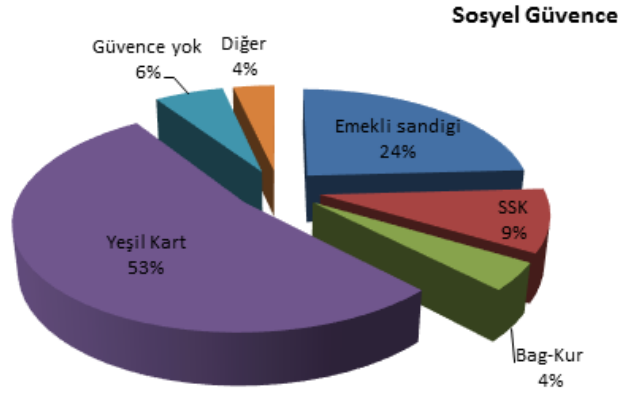


Şekil 4. Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Mesleklerine Gore Dağılım Grafiği

Şekil 4'te görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınlarının çoğunluğunu % 82,1 oranla ev hanımları oluşturmaktadır. Buradan ev hanımlarının hastalara baktığını diğer hane halkının da iş hayatlarına devam ettiklerini söyleyebiliriz.

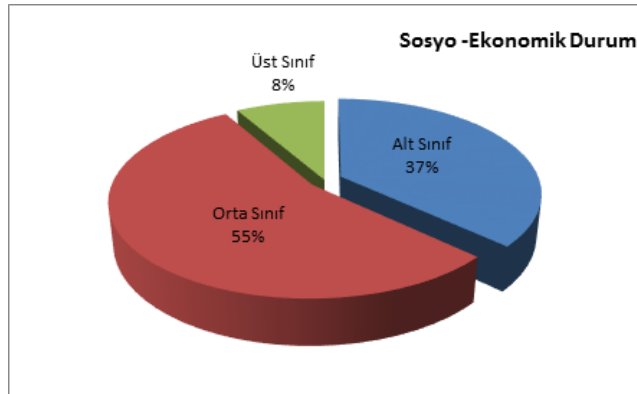
Kadınların eğitim düzeyinin düşük olması, kalifiye eleman olarak piyasaya girememeleri, düşük ücretli işlerde, iş güvencesi olmadan çalışmaları, ücretsiz aile işlerinde çalışmaları, geleneksel toplumsal rollerin çalışmayı engellemesi, geleneksel aile yapısı içinde kadının toplumsal konumunun evlilik ve eşin statusune göre tanımlanması kadınların eve kapanmasının başlıca nedenleridir.

Bu nedenledir ki ailede bakıma ihtiyacı olan biri varsa onun bakımını iş hayatına atılamayan ev hanımı üstlenir.



Şekil 5. Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Sosyal Guvencelerine Gore Dağılım Grafiği

Şekil 5'te görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınlarının sosyal guvenceleri % 9,5'i Emekli Sandığı, % 43,2'si SSK, % 20'si Bağ-Kur, % 18,9'u yeşil kart, %2,1'inin guvencesi yok, % 6,3'u de diğer gurubuna mensuptur. Buradan hasta yakını ailelerinin çoğunu isci ve esnaf olduğunu çıkarabiliriz. Bir diğer hususta maddi geliri düşük olan yeşil kartlı hasta yakınlarının olmasıdır.



Şekil 6. Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Sosyo-Ekonomik Düzeylerine Göre Dağılım Grafiği

Şekil 6’da görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınları kendilerini ekonomik olarak % 36,8 alt sınıfta, % 54,7 orta sınıfta, % 8,5 üst sınıfta görmektedirler. Ankete katılan hasta yakınlarının sosyal güvencesi yeşil kart olanların oranı % 18,9 iken kendilerini sosyo-ekonomik olarak alt sınıfta gören hasta yakını oranının % 36,8 gibi iki katı oranında olması sosyal güvencesi yeşil kart olmayan hasta yakınlarının da kendilerini ekonomik olarak alt düzeyde gördüklerini gösteriyor. Bu da halkımızın sosyal güvenceye önem verdiğini gösteriyor.

Tablo. 2 Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Hizmet Aldıkları Bölümlere Göre Dağılımı

	Frekans	%
İç Hastalıkları	28	29.4
Kadın ve Doğum	20	21.3
Genel Cerrahi	16	16.8
Göz	14	14.7
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	17	17.8

Tablo 2’te de görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınlarının 28 kisiden oluşan % 29,4’lük kesimi İç Hastalıkları servisinde, 20 kisiden oluşan % 21,3’lük kesimi Kadın Hastalıkları ve Doğum Kliniğinden, 16 kisiden oluşan % 16,8’lik kesimi Genel Cerrahi servisinde, 14 kisiden oluşan % 14,7’lik kesimi Göz hastalıkları servisinde, 17 kisiden oluşan % 17,8’lik kesimi Çocuk Sağlığı ve İç Hastalıkları Kliniğindendir. Buradan anlaşıldığı üzere hastanenin en yoğun klinikleri iç hastalıkları ve kadın hastalıkları ve doğum kliniğidir. Ankete katılan hasta yakınlarından bu iki kliniğin sayısı araştırmanın yarısını oluşturduğunu gözlemlemekteyiz.

Tablo. 3 Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Hasta Kabul Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Servise yatış işlemlerini yapan görevli		Frekans	%
	Evet	70	73.6
Size karşı ilgili ve nazikmiydi?	Tamamen	21	22.1
	Kısmen	4	4.3
Yatış işlemi yapmadan önce hastane kuralları hakkında yeterli bilgi verildi mi ?	Evet	53	55.7
	Tamamen	32	33.8
	Kısmen	10	10.5
Yatış işlemlerinin tamamlanması için ne kadar beklediniz ?	Beklemedim	51	53.8
	Bir saatten az	34	35.7
	Bir ila Dört Saat Arası	7	7.2
	Dört Saatten Fazla	3	3.3

Tablo 3’te de görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınları servise yatış işlemini yapan görevli size karşı ilgili ve nazikmiydi? Sorusuna % 73,6 oranında evet tamamen cevabını vermişlerdir. Buradan ankete katılan hasta yakınlarının 4 te 3’unun yatış işlemi yapan görevlinin ilgi ve nezaketinden memnun olduklarını göstermektedir. Bu ciddiye alınacak derecede iyi bir orandır. Ankete katılan hasta yakınlarının yatış işlemi yapılmadan önce hastane kuralları hakkında yeterli bilgi verildi mi? Sorusuna % 55,7’lik oranla evet tamamen cevabını vermiştir. Bu oran yarıdan fazlayı geçse de pek tatmin edici bir oran değildir. Ankete katılan hasta yakınlarının yatış işlemleri için ne kadar süre beklediniz? soruna % 53,8 oranla beklemedim cevabını vermişlerdir. Bu oran da tatmin edici bir oran değildir, bunu hasta ve yakınlarının psikolojilerinin kötü olmasının tahammül sürelerini kısalttığı sonucunu çıkarabiliriz.

Tablo 4’te de görüldüğü gibi ankete katılan hasta yakınları kaldıkları odada gürültüye % 69,6 oranında maruz kalmadıklarını, servis ve odanın temizliğini % 40 oranında iyi bulduklarını, havalandırma sistemini % 68,4 oranında yeterli bulduklarını, tuvalet ve banyo

temizliğini % 41,1 oranında çok temiz bulduklarını, hastane yemeklerini % 50,5 oranında iyi bulduklarını belirtmektedirler. Buradan ankete katılan hasta yakınlarının fiziksel ortamdan şikayetçi olmadıklarını fakat temizlik ve yemeklerden memnun olmadıklarını görüyoruz.

Tablo. 4 Ankete Katılan Hasta Yakınlarının Servislere İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

Kaldığınız odada gürültüye maruz kalıyormuydunuz ?		Frekans	%
	Evet	7	7.3
	Kısmen	22	23.1
	Hayır	69	69.6
Size göre servis ve odanın temizliği	Çok temiz	37	38.8
	Temiz	38	40.0
Nasıldı ?	Vasat	14	14.7
	Pek temiz sayılmaz	2	2.3
	Hiç temiz değildi	4	4.2
Odayı ve havalandırma sistemini	Evet	65	68.4
	Kısmen	26	27.4
Yeterli buldunuz mu ?	Hayır	4	4.2
Kullandığınız tuvaletler ve banyo	Çok temiz	39	41.1
	Temiz	23	24.2
Temizmiydi ?	Vasat	17	17.8
	Pek temiz sayılmaz	5	5.3
	Hiç temiz değildi	11	1.6
Hasta yemeklerini nasıl buldunuz	Çok iyi	27	28.4
	İyi	48	50.5
	Vasat	19	20
	Kotu	1	1.1

3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamu hizmetleri içinde önemli bir yere sahip olan sağlık hizmetleri, Türkiye’de özel sektör kuruluşlarınca da yerine getirilmekle birlikte, devletin vatandaşlarına yeterli bir biçimde vermesi gereken başlıca hizmetlerden biridir.

Bunedenle, diğer kamu hizmetlerinde olduğu gibi sağlık hizmetlerinde de iyileştirme amaçlı değişikliklerin yapılması gerekmektedir. Söz konusu iyileştirmenin kamu hizmetlerinde kaliteli hizmet amaçlı olabilmesi ise, hizmeti sunan kamu yönetiminin bunu ne ölçüde iyi anladığı ve hedef kitlenin tepkilerini ne ölçüde değerlendirdiği ile yakından ilgili olmaktadır. Sağlık hizmetlerini yerine getirmekle görevli kamu kuruluşları olarak hastane yönetimlerinin, bu görevlerini yerine getirirken kaliteyi önemsemeleri ve bu yönde girişimlerde bulunmaları, müşteri ilişkilerinde müşteri memnuniyetine gereken önemi vermeleri gerekmektedir. Tüm işletmelerde olduğu gibi sağlık sektöründe de müşteri memnuniyetinin süreklilik arz edecek şekilde sağlanması gerekmektedir. Müsteriler arasında hastalar yanında hasta yakınları da önemsenmesi gereken büyük bir kitledir. Şimdiye kadar yapılan çalışmalar incelendiğinde hasta memnuniyeti ön plana alınmıştır fakat hasta memnuniyetini etkileyen kriterlerden biri de hasta yakını memnuniyetidir. Çalışmamızın amacı hasta yakınlarının da sağlık hizmetlerinde ne ölçüde memnun olduklarını görmek ve eksikliklerimizi tamamlamaktır. Tüm hizmet sektöründe olduğu gibi sağlık hizmetleri sektöründe de personel önemli bir faktördür. Sağlık hizmetlerinde kaliteyi yükseltmek ve hastaların tatmin seviyelerini artırmak için sağlık hizmetlerini sunan kadronun bilgisinin, yeteneklerinin, tutumlarının ve davranışlarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda sağlık hizmeti sunan hizmetli personelden memnuniyet oranı daha düşük bulunmuştur, bunun nedeni hasta yoğunluğu, yapılan iş karşılığında alınan ücretin yetersiz görülmesi, bu hizmeti sunan personelin eğitim düzeyinin yetersiz olması gibi nedenler sıralanabilir. Hasta yakını memnuniyetini açıklayan teoriler yeterli olmadığından hasta yakını memnuniyeti; genel anlamda, verilen hizmetin hasta yakının beklentilerini karşılaması ya da hasta yakınının verilen hizmeti

algılamalarına dayanmaktadır. Hasta memnuniyetinin artırılması için hastane de çalışan herkesin aynı oranda hassasiyet göstermesi gerekmektedir. Anket uygulaması neticesinde elde edilen sonuçlar, kurumdaki hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiği yönünde ışık tutmaktadır. Bir haftalık süre zarfında uygulanan anketlerin ışığında elde edilen sonuçlar aşağıda belirtilmiştir.

Ankete katılan 95 hasta yakınının 86'sı yani % 90,5'i kadınlardan oluşmaktadır, bunların da 78'i yani % 80,2'si ev hanımıdır. Buradan hasta bakımını çoğunlukla kadınların yaptığı sonucunu elde ediyoruz. Ankete katılımın iç hastalıkları kliniğinden daha fazla olduğu görülmüştür, bunun nedeni iç hastalıkları kliniğinin diğer kliniklere göre yatak sayısının daha fazla olması ve çalışmaya katılım oranının daha fazla olmasıdır.

Çalışmaya katılan hasta yakınlarının hasta kabulden genel olarak memnun oldukları gözlemlenmiştir, hasta yakınları yatış işlemleri sırasında fazla beklemediklerini ve hasta kabul çalışanlarının ilgili ve nazik davrandığını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan hasta yakınları odaların havalandırma sistemi ve gürültükonusunda memnun olduklarını fakat odaların ve tuvaletlerin temizliğinden pek memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Bunun nedeni olarak da Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesinin fiziki koşullarının hala yetersiz olmasını gösterebiliriz; çünkü bazı odalar 4-6 kişilik ve tuvaletler ortak kullanılmaktadır. Hasta yakınlarının büyük çoğunluğu hekimlerin ve hemşirelerin verdiği sağlık hizmetlerinden ve ilgi, alakalarından memnun olduklarını fakat hizmetli personelden fazla memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Hasta yakınlarının büyük çoğunluğu tekrar ihtiyaçları olursa Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesini tercih edeceklerini hastalarının da aynı düşünceyi paylaştıklarını belirtmişlerdir. Araştırmamızın sonucunda genel olarak dikkat edilmesi ve yapılması gereken hususları aşağıdakiler gibi sıralayabiliriz; Yatış işlemleri sırasında ve hastanın yattığı sürece hasta ve yakınlarına hasta hakları, hasta sorumlulukları, hastane kuralları ve hastanenin düzeni konusunda genel bilgiler verilmelidir,

- Hekim ve hemşirelerin hasta yakınları ile daha iyi iletişim kurmaları sağlanmalı, hastalarının hastalıkları ile ilgili yatış esnasında ve hastaneden çıktıktan sonra karşılaşılabilecekleri sorunlar hakkında daha açıklayıcı bilgi vermeleri sağlanmalıdır,
- Temizlik konusuna daha fazla özen gösterilmeli ve temizlik personeli bu konuda eğitilmeli ve kontrolleri yapılmalıdır, hizmetli personel iletişim konusunda da eğitilmelidir, Hastanenin ihtiyaç duyulduğunda yeniden tercih edilmesinde rol oynayan faktörlerin başında personelin ilgisi gelmektedir. Dolayısı ile bir hizmet işletmesindeki çalışanların güler yüzlü ve hoşgörülü olması, ilgili ve yakınlık göstermesi hasta ve yakınlarının memnuniyet düzeyini ve hizmetin kalitesini etkileyecektir. Bu nedenle, yönetimce iletişim politikaları belirlenmeli, programlar oluşturulmalı ve tüm çalışanlara basta iletişim olmak üzere halkla ilişkiler ve diyalog konularında eğitim verilmelidir. Bu eğitimlerin rutin bir şekilde devamlılığı sağlanmalıdır, Hasta ve hasta yakınlarının memnun olduğu klinik çalışanları motive etmek için ödüllendirilmeli, tüm hastane çalışanlarının motivasyonunu arttırmaya yönelik çalışmalar yapılmalıdır,
- Hastanenin fiziksel koşulları düzeltilmelidir, insanlar artık koğuş sistemi hasta odalarında kalmak istememektedirler. Hastaya daha iyi bakım verebilmeleri için hasta yakınlarının da rahatlığı düşünülmelidir.

KAYNAKLAR

- [1] Argan, M. & Argan, T.M. (2004). Bursa İlindeki Özel Hastanelerde Poliklinik Hizmeti Alan Hastaların Kalite Algılamaları ve Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, Temmuz-Eylül, 46-57.
- [2] Ataç, A.; Azal, Ö., Uçar, M., Açikel, C. & Göçgeldi, E. (2003). TSK Sağlık Kurumlarından Yararlanan Personelin Hasta Hakları ve Sağlık Personeli-Hasta İlişkisi Konusundaki Memnuniyetlerinin İnternet Üzerinden Araştırılması. *Gülhane Tıp Dergisi*, (45)4, 309-315.

- [3] Aytar, G. & Yeşildal, N. (2004). Yatan Hasta Memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 3, 10-14.
- [4] Gülmez, M. (2005). Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik bir Uygulama. *C.U. İktisadi Bilimler Dergisi* 6(2), 147-167.
- [5] Kızılcı, F. (2005). Bayındır Hastanesi Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, s: 4.
- [6] Tükel, B., Acuner, A. M., Önder, Ö. R., Üzgöl, A. (2004). Ankara Üniversitesi İbni Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57(4), 205-241.
- [7] Şahin, K.T., Bakıcı, H., Bilban, S., Dinçer, Ş., Yurtçu, M., Günel, E. (2005). Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde Yatan Hasta Yakınlarının Memnuniyetinin Araştırılması. *Genel Tıp Dergisi*, 15(4), 137-142.
- [8] Whitehead, M. (2001). Eşitsizlik ve Sağlık: Kavram ve İlkeler. *Türk Tabipleri Birliği Yayını*, Ankara.