

PAPER DETAILS

TITLE: Bekleme Sürelerinin Hasta Memnuniyeti Üzerinde Etkilerinin Ölçülmesi

AUTHORS: Müslüm TEKINALP, Turgut SAHİNÖZ

PAGES: 13-18

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1889116>

RESEARCH ARTICLE

Bekleme Sürelerinin Hasta Memnuniyeti Üzerinde Etkilerinin Ölçülmesi

Müslüm Tekinalp¹(ID)Turgut Şahinöz¹(ID)

¹Ordu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Ordu, Türkiye,

Geliş/Received: 22 Temmuz 2021, Kabul/Accepted: 29 Aralık 2021, Published online: 31 Aralık 2021

© Ordu University Institute of Health Sciences, Turkey, 2021

Özet

Amaç: Ağız-diş sağlığı hizmetleri halk sağlığı açısından oldukça önemli bir alandır. Diş hekimliği fakülteleri, ağız diş sağlığı alanında kamunun 3. basamak hastanesi olup, en üst düzeyde hizmet veren sağlık kuruluşlarıdır. Hastaların bekleme sürelerinin hasta memnuniyetine etkisini ortaya koymak ve bekleme sürelerinin azaltılması için yapılacak çalışmalara katkı sağlamaktır.

Yöntemler: Hasta bekleme süresinin memnuniyet üzerindeki etkisini belirlemeye dönük yapılan bu çalışmada keşfedici model kullanılmıştır. Veri toplama işlemi online yöntemle 01.02.2021 ile 30.03.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Eylül, Ekim, Kasım 2020 aylarının verileri ile çalışma yapılmıştır. Restoratif ana bilim dalında muayene olan 948 hasta arasından ankete 201 kişi katılmış geçerli 187 kişinin anketi değerlendirmeye alınmıştır. Anket 44 adet sorudan oluşmaktadır. Geçerli 36 soru değerlendirmeye alınmıştır. Tutum ölçeği sorularda 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırma grubundaki kişilerin bazı demografik özelliklerine göre dağılımı tablo 1'de verilmiştir. Araştırmaya 89 (%47,6) erkek ve 98 (% 52,4) kadın katılmıştır. Hasta memnuniyet oranının %71,2 olduğu, bekleme sürelerinin genel anlamda uzun olduğu ve bekleme süreleri ile memnuniyet arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bekleme sürelerinin uzunluğundan dolayı başka kurumu tercih ettim diyenlerin oranının %35,3 olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç: Bekleme süresinin uzamasının hasta memnuniyetini azalttığı tespit edilmiştir. Hasta bekleme sürelerini azaltıcı yönde iyileştirici çalışmalara ihtiyaç olduğu anlaşılmıştır. Randevu sisteminin online olması, merkezi hasta randevu sistemi (MHRS) ile entegre olması, hasta beklentisiyle uyumlu bir gelişme olacağı düşünülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Bekleme Süresi, Ağız ve Diş Sağlığı

Measuring the Effect of Waiting Times on Patient Satisfaction

Abstract

Objective: Oral and dental health services is a very important area in terms of public health. Dentistry faculties are the third step hospitals of the public in the field of oral and dental health and are health institutions that provide the highest level of service. To reveal the effect of patients' waiting times on patient satisfaction and to contribute to studies to reduce waiting times.

Methods: The exploratory model was used in this study, which was conducted to determine the effect of patient waiting time on satisfaction. Data collection was carried out online between 01.02.2021 and 30.03.2021. The study was conducted with the data of September, October and November 2020. Among the 948 patients who were examined in the restorative department, 201 people participated in the study and the questionnaire of 187 valid people was evaluated. Among 948 patients who were examined in the restorative department, 201 people participated in the questionnaire and the valid questionnaire of 187 people was evaluated. The questionnaire consists of 44 questions. 36 valid questions were evaluated. A 5-point Likert scale was used in the questions measuring attitude.

Results: The distribution of the people in the research group according to some demographic characteristics is given in Table 1. 89 (47.6%) men and 98 (52.4%) women participated in the study. It was determined that the patient satisfaction rate was 71.2%, the waiting times were long in general, and there was a negative relationship between waiting times and satisfaction. It was determined that the rate of those who said that they preferred another institution due to the length of the waiting period was 35.3%.

Conclusion: It has been determined that the prolongation of the waiting time reduces patient satisfaction. It has been understood that there is a need for remedial studies to reduce patient waiting times. It was thought that the online appointment system and its integration with the central patient appointment system (MHRS) would be a development in line with patient expectations.

Key Words: Patient Satisfaction, Waiting Time, Oral and Dental Health

Suggested Citation: Callioglul N, Dogan K, Ark C, Baghaki S. Reasons of visual disability: Cataract, the most important avoidable cause. ODU Med J, 2021; 8(3):13-18

Address for correspondence/reprints:

E-mail: tekinalpmuslum@gmail.com

Müslüm Tekinalp

Telephone number: +90 (539) 924 53 02

Giriş

Ağız-diş sağlığı hizmetleri halk sağlığı açısından oldukça önemli bir alandır. Diş hekimliği fakülteleri, ağız diş sağlığı alanında kamunun 3. basamak hastanesi olup, en üst düzeyde hizmet veren sağlık kuruluşlarıdır.

Sağlık hizmetleri, zorunlu ve vazgeçilmez bir hizmettir. Hasta açısından sağlık hizmetlerinin kalitesini gösteren temel göstergelerden biri hasta memnuniyetidir (Özden, 2010). Hasta memnuniyeti, hastanın sağlık hizmetini alma kararından itibaren bu hizmeti araştırması, bulması, hizmete ulaşması ve kullanması gibi süreçlerde yaşadığı olaylar ve elde ettiği faydalar ile beklentilerin karşılaştırması sonucu ulaştığı tatmin düzeyidir (Bostan, 2005). Bu nedenle hasta memnuniyeti, tanı ve tedavi kalitesi, bilgili, özenli, güler yüzlü ve nitelikli sağlık çalışanları, hijyen ve zamanında hizmetin tümünü kapsamaktadır (Ekinci, 2013).

Memnuniyet, kişilerin beklentisine göre değişen bir kavramdır. Hasta memnuniyeti, hastanın hastaneden ne umduğu ve ne bulduğu ile ilgili psikolojik bir tatmin düzeyi olarak görülebilir (Erdem ve diğ. 2008). Hastaların sağlıkla ilgili bilgi düzeyleri, başka bir deyişle sağlık okuryazarlığı memnuniyet algısında önemli bir etkiye sahiptir. Sağlık okuryazarlığı düzeyinin düşük olmasının hasta açısından iletişim zorlaştırdığı ve hekimin söylediklerini, yapılan tanı ve tedaviyi anlama düzeyini düşürdüğü ve doktor-hasta iletişimi olumsuz etkilediği bilinmektedir (Şahinöz ve diğ. 2018).

Hasta memnuniyeti sadece hastaların değil, sağlık hizmeti sunan kurumların da gereksinimidir. Hizmet kalitesi, hasta memnuniyetini artırarak kurumun geleceğini ve karlılığını olumlu yönde etkilemektedir (Öz ve Uyar, 2014).

Hasta memnuniyetini sağlık iletişimi, bekleme süreleri tedavi hizmetlerinin kalitesi gibi birçok faktör etkilemektedir. Bu faktörlerden en önemlisi, hastanın tedavi hizmeti alırken geçirdiği süre yani bekleme süresidir. Bekleme süresi, hastanın sağlık hizmetine olan ihtiyacının ortaya çıkmasından o hizmeti alana kadarki geçen süre olarak ifade edilir (Bostan, 2005).

Hastaneye ayak bastıktan sonra her hasta belli kurallara ve bekleme sürelerine uymak zorundadır. Bu kurallar ve süreler, hizmet verilen alanının düzeni ve sağlık hizmetinin yapısından kaynaklanmaktadır. Bu süreler bazen çeşitli sebeplerden dolayı gereğinden fazla şekilde uzun olabilmektedir. Hastaların hizmet alabilmek için riayet etmek zorunda oldukları bu durum hastalar üzerinde negatif etki oluşturmaktadır. Hastaların algıladıkları süre ile memnuniyet arasında negatif yönlü doğrusal bir ilişki olduğu bilinmektedir.

Bekleme süresi ile hasta memnuniyeti arasında ilişkiyi gösteren birçok araştırma yapılmış olsa da, insan algıları her gün değişmektedir. Çalışmaların sürekliliğinde ve güncelliğinde yarar görülmektedir. Sağlık hizmetinde iyileşme, hizmet alan hastalardan gelen görüş ve öneriler çerçevesinde ancak şekillendirilebilir.

Diş hekimliği fakültelerine olan talep fazlalığı, bekleme sürelerini artırmaktadır. Bekleme süreleri memnuniyeti etkilemektedir (Nesanır ve diğ. 2005). Verilen sağlık hizmetinin kalite algısının iyileştirilmesi için hastanedeki bekleme süresinin azaltılması gerekmektedir (Bilgin ve Göral, 2017). Hastaların memnuniyeti değişik boyutlarda, örneğin hastanenin fiziksel ortamı, genel memnuniyet, personel, zaman (bekleme süreleri) gibi unsurlar ile ölçülür (Gökkaya ve diğ. 2018).

Bu araştırmanın amacı; ağız-diş sağlığı hizmetlerindeki hastaların bekleme sürelerinin uzunluğuna dikkat çekmek, hasta memnuniyetine ve sağlığına yaptığı olumsuz etkileri ortaya koymak ve bekleme sürelerinin azaltılması açısından yapılabilecekler konusunda önerilerde bulunmaktır.

Yöntem**Araştırma Modeli**

Hasta bekleme süresinin memnuniyet üzerindeki etkisini belirlemeye dönük yapılan bu çalışmada keşfedici model kullanılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

H1 - Bekleme süreleri 3. Basamak ağız-diş sağlığı hizmetlerinde oldukça uzundur.

H2 - Bekleme süreleri ile hasta memnuniyeti arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H3 - Bekleme süreleri tedaviyi ve sağlığı olumsuz yönde etkilemektedir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma, Ordu Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Restoratif Anabilim Dalına 2020-2021 yılında başvuran hastalara bekleme süreleri ve memnuniyetleriyle ilgili sorular içeren online anket uygulanarak, görüşlerinin ve düşüncelerinin belirlenmesi şeklinde yapılmıştır.

Veri toplama işlemi 01.02.2021 - 30.03.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Mevcut ölçülerde geçerliliği tam kanıtlanmış bir ölçeğe rastlanmadığından Sağlık Bakanlığının kullandığı memnuniyet ölçeğinden yararlanılarak 36 adet sorudan oluşan bir anket geliştirilmiştir. Anketin

ilk 6 sorusu demografik sorulardan, sonraki 6 sorusu bekleme sürelerini ölçen sorulardan ve son 24 soru ise memnuniyeti ölçen sorulardan oluşmaktadır. Tutum ölçen sorularda 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Anketin geçerlilik ve güvenilirlik testleri yapılmıştır ve güvenilirlik (Cronbach's Alpha) ölçeği (α 0,921) olarak bulunmuştur. Güvenirlik testinde 6 demografik soru ile bekleme süresi ile ilgili açık uçlu 6 soru testin dışında tutulmuştur.

Açık uçlu ifadeler içeren sorulara verilen cevaplar gruplanarak kodlanmıştır. Bekleme sürelerini ölçen ifadeler likert ölçeğinde 1-5 arasında olacak şekilde, en ideal süre 5, en uzun süre 1 değeri verilerek kodlanmıştır. Veriler istatistik programı aracılığıyla değerlendirmeye alınmıştır. Verilerin analizinde one-way anova, t testi, korelasyon ve regresyon testleri kullanılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Ordu Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Restoratif Anabilim Dalında Eylül-Kasım 2020 aylarından oluşan üç ay içerisinde muayene olan ve tedavi alan 948 hasta oluşturmaktadır. Örneklem yapılmayıp ankete katılmayı kabul eden 201 kişi araştırmaya dâhil edilmiştir. Ancak bu kişiler içerisinde anketi geçerli şekilde dolduran 187 kişi nihai olarak araştırma grubunu oluşturmuştur.

Kurum İzni ve Etik İzni

Kurum izni Ordu Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dekanlığından alınmıştır. Etik kurul izni, Ordu Üniversitesi sosyal bilimler etik kurulundan alınmıştır.

Bulgular

Tanımlayıcı Bulgular

Araştırma grubundaki kişilerin bazı demografik özelliklerine göre dağılımı tablo 1'de verilmiştir. Araştırmaya 89 (%47,6) erkek ve 98 (% 52,4) kadın katılmıştır. Katılımcıların %42,2'si 18-24 yaş, %23,5'i 25-35 yaş ve %34,3'ü 36-55+ yaş grubundaydı. Yine katılımcıların %54,5'i lisans ve lisansüstü eğitime sahip, %23 lise düzeyine kadar, %22,5 ön lisans düzeyine kadar eğitim alan bireylerden oluşmaktadır.

Araştırma grubundaki kişilerin hizmet alırken beklemek zorunda kaldıkları süreler (bekleme süreleri) tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2'ye bakıldığında hasta kayıt, randevu alımında, ilk muayenede, birinci ve ikinci işlemler için alınan randevuda, röntgen gibi alanlarda hizmet sunumu esnasında zaman kayıpları göze çarpmaktadır. Sadece kayıt işlemi için bir saat ve üzeri bekleyenlerin oranları

% 22,4 olduğu görülmektedir. Randevu alımı için 0-1 saat aralığında randevu alanların oranı % 51,9 iken geri kalanların 1 saatten fazla zaman harcadığı görülmektedir. Hastaların %74,9'u ilk muayeneyi bir saat içinde olabildiğini, %47,1'i 15 dakika içinde röntgen işlemlerini yaptırabildiğini, % 42,2'si ikinci randevu için 10 güne kadar ve %16'sı da 60 günden daha fazla beklemek zorunda kaldıklarını belirtmiştir.

Çalışmamızda bekleme sürelerinin genel anlamda uzun olduğu ve randevu sürelerinin uzunluğundan dolayı başka kurumu tercih ettim diyenlerin oranının %35,3 olduğu tespit edilmiştir.

Hastaların Demografik özelliklerine göre memnuniyet oranları Tablo 3'de verilmiştir. Memnuniyet oranları açısından erkek ve kadınlar arasında anlamlı bir fark olmadığı, 25-35 yaş grubundakilerde en düşük (%67,6) olduğu, lisans ve üstü eğitim düzeylerindeki kişilerde ise diğerlerine göre daha yüksek olduğu (%72,7) tespit edilmiştir.

Bekleme süreleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişki Tablo 4'de verilmiştir. Hasta kayıt işlemlerinde, randevu alma, birinci randevu ve ilk muayenedeki bekleme süreleri ile ilgili memnuniyet düzeyi ortalama memnuniyete oranla düşük olduğu görülmüştür. Beraberinde erken kayıt yaptıranların, erken randevu alanların, en erken muayene olanların memnuniyet ifadeleri yüksek olduğu görülmektedir. Röntgen, tetkik ve ikinci randevu ile bölümlerdeki memnuniyet oranları ortalama memnuniyetin üzerinde olduğu görülmüştür.

Hasta memnuniyeti ile bekleme süreleri arasında ters yönde güçlü bir ilişkinin olduğunu yani bekleme süresi artarken memnuniyetin düştüğünü tespit edilmiştir (Pearson Correlation katsayısı= -0,36, R²= 0,13)). H2 hipotezi doğruluğu kabul edilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Grubundaki Hastaların Bazı Demografik Bilgileri

	(n=187)	Sayı	%
Cinsiyet	Erkek	89	47,6
	Kadın	98	52,3
Yaş	18-24	79	42,2
	25-35	44	23,5
	36-55 +	64	34,3
Eğitim	İlköğretim-Lise	43	23,0
	Ön lisans	42	22,5
	Lisans- Doktora	102	54,5

Tablo 2. Araştırma Grubundaki Hastaların Bekleme Sürelerine Göre Dağılımı

Bekleme Süreleri	Sayı	%
Hasta Kayıt İşlemleri İçin Beklenilen Süre (dakika)		
0-15	98	52,4
16-30	23	12,3
31-60	24	12,8
61-120	15	8,0
120+	27	14,4
Toplam	187	100,0
Randevu alma İşlemleri İçin Beklenilen Süre (saat)		
0-1	97	51,9
2-3	23	12,3
4-6	22	11,8
7-8	20	10,7
8+	29	13,4
Toplam	187	100,0
İlk Muayene ve Tedavi İşlemleri İçin Beklenilen Süre (dakika)		
0-30	114	61,0
31-60	26	13,9
61-90	16	8,6
91-120	18	9,6
120+	13	7,0
Toplam	187	100,0
Birinci Randevu İçin Beklenilen Süre (Gün)		
0-10	65	34,8
11-20	43	23,0
21-30	39	20,9
31-60	10	5,3
60+	30	16,0
Toplam	187	100
İkinci Randevu İçin Beklenilen Süre (Gün)		
0-10	79	42,2
11-20	25	13,40
21-30	43	23,0
31-60 +	10	5,3
60+	30	16,0
Toplam	187	100
Röntgen ve Tetkik İşlemleri İçin Beklenilen Süre (dakika)		
0-15	88	47,1
16-30	48	25,7
31-45	29	15,5
46-60	11	5,9
60+	11	5,9
Toplam	187	100

Tablo 3. Hastaların Demografik özelliklerine göre memnuniyet oranları

	Hasta Memnuniyeti (%)
Cinsiyet	Erkek 70,85
	Kadın 71,6
Yaş	18-24 73,3
	25-35 67,6
	36-55 + 71,2
Eğitim	İlköğretim-Lise 69,0
	Ön lisans 69,8
	Lisans- Doktora 72,68

Tablo 4. Bekleme Süreleri İle Hasta Memnuniyeti Arasındaki İlişki

	Bekleme Süreleri	Hasta Memnuniyeti
Hasta Kayıt İşlemleri İçin Beklenilen Süre (dakika)	0-15	63,8
	16-60	54,1
	61-120+	54,2
Randevu alma İşlemleri İçin Beklenilen Süre (saat)	0-1	78,7
	2-6	68,0
	7-8+	65,2
İlk Muayene ve Tedavi İşlemleri İçin Beklenilen Süre (dakika)	0-30	65,0
	31-90	70,2
	91-120+	68,5
Birinci Randevu için ne kadar süre beklediniz (gün)	0-10	71,0
	11-20	68,3
	21-30	69,6
	30-60+	69,4
İkinci randevu ne kadar beklediniz (gün)	0-10	74,7
	11-20	78,5
	21-30	73,2
Röntgen ve tetkik işlemleri için ne kadar süre beklediniz (dakika)	31-60+	75,8
	0-15	78,8
	16-45	80,8
	46-60+	80,2

Tartışma

Çalışmada memnuniyetsizliklerin en aza indirmek için mevcut negatif unsurlardan bekleme süresinin etkisi analiz edilmiştir. Hasta memnuniyetinin araştırılmasındaki amaç, ihtiyaç halinde hastanın, hastane hizmetlerini tekrar kullanmasını sağlamak, dolayısıyla kurumuma müşteri kazandırmaktır (Erdem ve diğ. 2008).

Genel hasta memnuniyeti %71,3 olarak tespit edilmiştir. Bu memnuniyet oranın, OECD ortalamasının (%70,4) üzerinde olduğu görülmüştür (DSÖ, 2020).

Ağız ve diş sağlığı hizmet sunumu birden fazla işlemi kapsar. Ağız ve diş sağlığı hizmet sunumu, tedavi için uzmanlık gerektiren bir alandır. İlk muayene, restoratif, endodonti, periyodontoloji, protez, pedodonti, cerrahi, ortodonti gibi farklı bölümlerden oluşur. Diş fakültelerin ayrıca birer eğitim kurumu olmaları ve uygulamalı eğitim yapmaları gibi çeşitli fonksiyonları vardır. Her işlem, ayrıca randevu, tedavi ve tedavi sonrası iyileşme süresi gerektirir (Atasever ve Balcı, 2020).

Sağlık Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu kalite standartlarına göre bir dolgu için verilecek bekleme süresi muayene süresinden en geç 10 gün sonra olması gerekirken çalışmamızda birinci randevuyu 10 gün içinde alanların oranı sadece % 34,8 olarak bulunmuştur. Bu durumda incelenen hastanenin restoratif anabilim dalında diş dolgu tedavisi için bu kalite standartlarının oluşmadığı görülmektedir.

Zamanında dolgu yapılamayan dişlere, daha sonra kanal tedavisi veya cerrahi tedavi uygulanmak zorunda kalınacak hatta süreç uzadığında diş kaybına bile neden olacaktır. Bu tespitle beraber diş fakültelerinin birer eğitim kurumu olduğu gerçeği göz önünde bulundurulduğunda, fakültenin özgün çalışma stili, öğrenci staj eğitimleri, hastaların tedavi olmak istediklerinde harcadıkları toplam zaman gibi etkenler H1 hipotezindeki “Bekleme süreleri 3. Basamak ağız-diş sağlığı hizmetlerinde oldukça uzundur” yargısını doğrulamaktadır.

Hastaların tedavi hizmeti alana kadar geçirdikleri zamanın tümü, hastaneye gelmeye karar verdikleri andan itibaren hastaneye ulaşımı, hasta kayıt, tetkik, röntgen, ilk muayene gibi bölümlerde geçirdikleri tüm süreler olumsuz baktıkları, bekleme süresi uzadıkça memnuniyetin azaldığı bilinmektedir. Çalışmamızda da bekleme süreleri ile memnuniyet arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bekleme süresinin, memnuniyeti azaltan bir etken olduğu tekrar doğrulanmıştır.

Bekleme süresi uzun olan hastalara muayene ve tedavi sürelerini uzatarak yani hastalara daha fazla zaman ayırarak hastaların memnuniyet oranları artırılabilir belirlenmiştir (Ma ve diğ. 2019). Yine hastalar ile iletişimde kalitenin artırılmasına yönelik yapılan iyileştirmelerin de hasta memnuniyetini artırıcı etki yaptığı belirtilmiştir (Kılıç ve Topuz, 2015).

Memnuniyeti etkileyen boyutlar zaman, fiziksel ortam, personel, bekleme süreleri, hijyen, danışmanlık hizmetleri, sekreterlik, hekim kalitesi gibi unsurlardan oluşmaktadır. Rekabetin arttığı bu süreçte sağlık hizmetinin bir çıktısı olarak değerlendirilen memnuniyetin, rutin ölçülmesi zorunlu hale gelmekte ve hastanelerin etkinliğinin ve verimliliğinin bir ölçüsü olarak algılanmaktadır (Kıraç, 2019).

Çalışmamızda bekleme sürelerinin genel anlamda uzun olduğu tespit edilmiştir. Bekleme süresi artıkça ve beraberinde alınan randevu süreleri uzadıkça ilave sağlık sorunları oluşmaktadır. Bu nedenle bekleme süreleri uzadığında hastaların başka kurumları tercih ettikleri bilinmektedir (Taşlıyan ve Akyüz, 2010). Nitekim bizim araştırmamızda randevu sürelerinin uzunluğundan dolayı başka kurumu tercih ettim diyenlerin oranının %35,3 olduğu tespit edilmiştir. Bu durum daha detaylı araştırılmayı bekleyen bir unsur olarak durmaktadır.

Sonuç

Bekleme süresinin uzamasının hasta memnuniyetini azalttığı tespit edilmiştir.

Bekleme süreleri nedeniyle başka kurumu tercih edenlerin yüksek oranda randevu sisteminin iyi işlemediğine işaret etmektedir.

Hasta bekleme sürelerini azaltıcı yönde iyileştirici çalışmalara ihtiyaç olduğu ortaya konulmuştur.

Bu bağlamda şu önerileri yapabiliriz:

- Randevu sisteminin online olması, merkezi hasta randevu sistemi (MHRS) ile entegre olması, hasta beklentisiyle uyumlu bir gelişme olacaktır.
- 2. basamak ağız diş sağlığı hizmetinin yeterli olmaması 3. basamak olan diş hekimliği fakültesinin iş yükünü artırmaktadır. Bu nedenle 1. ve 2. basamaktaki kurumların iyileştirilmesi ve gerekirse sayılarının artırılması gerekmektedir.
- Aile sağlığı merkezlerinde aile diş sağlığı hizmetinin verilmesinin bekleme sürelerini azaltacağı öngörülmektedir.
- Hastalarının bekleme alanlarında eğitici kimi materyaller kullanılması örneğin; sağlık okuryazarlığını iyileştirici dergi, gazete, tv gibi etkinlikler hastaların bekleme algısını değiştirecektir.
- Danışmanlık ve tedavi hizmeti sunan personelin hasta ile iletişimi geliştirilmelidir.
- Hasta sorunlarının tespiti için hasta ile yüz yüze görüşmeler, “hastaların ne istediğini sormak” gibi yöntemlerle daha verimli sonuçlar alınacaktır.

Hastaların beklenti ve algılarının zaman içinde değişebileceği gerçeğinden yola çıkarak farklı çalışmalara daima ihtiyaç vardır. Rutin bekleme süresi-memnuniyet düzeyi ölçümlerinin yapılması faydalı olacaktır.

Daha fazla oranlarda memnun hasta ve yakınlarına sahip hastaneler arasındaki çetin yarışta öne çıkabilmenin, başarıya ulaşabilmenin ve daha önemlisi bu başarıyı devamlı kılabilmenin yolu; değişimlere ayak uydurabilmekten, dinamik bir yapıya sahip olmaktan geçmektedir.

Etik Kurul Onayı: Ordu Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulundan izin alınmıştır (27/01/2021-2021-18).

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions:

Concept: T.Ş., M.T.; *Design:* T.Ş., M.T.; *Literature search:* T.Ş., M.T.; *Data Collection and Processing:* T.Ş., M.T.; *Analysis or Interpretation:* T.Ş., M.T.; *Writing:* T.Ş., M.T.

Conflict of Interest: No conflict of interest was declared by the authors.

Financial Disclosure: The authors declared that this study hasn't received no financial support.

References

1. Özden Yılmaz, F. Yüksek Lisan Tezi. Hasta Memnuniyetini Belirleyen Faktörler: Bir Uygulama. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı 2010.
2. Bostan S, Acuner T, Yılmaz G. Hastane İşletmelerinde Müşteri (Hasta) Beklentileri Araştırması. Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara. 2005.
3. Ekinci D. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Sim Matbacılık, Ankara. 2013.
4. Erdem R, Rahman S, Avcı L, Demirel B, Köseoğlu S, Fırat G, Kesici T, Kırmızıgül Ş, Üzel S, Kubat C. Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2008; 31: 95-110.
5. Şahinöz T, Şahinöz S, Kıvanç A. Üniversite Son Sınıf Öğrencilerinin Sağlık Okuryazarlığı Düzeyleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 7 (3); 71-79. 2018.
6. Öz M, Uyar E. Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2014 (1); 123-132. DOI: 10.18493/kmusekad.86430.
7. Nesanır N, İlhan Ö, Dalıoğlu S, Manisalı B, Erdoğan A, Başyurt HU, Dinç G. Manisa'da bir gecekondu bölgesinde sağlık hizmeti kullanımı ve sağlık hizmeti kullanımı üzerinde etkili faktörler. Sağlık ve Toplum 2005;15:18-24.
8. Bilgin Y, Göral M. Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bartın Devlet Hastanesi Örneği. Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(16); 151-176. 2017.
9. Gökçaya D, İzgüden D, Erdem R. Şehir Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Isparta İli Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 9(20); 136-148. 2018. DOI: 10.21076/vizyoner.363783
10. DSÖ. Health Statistics 2020.
11. Atasever M, Bağcı H. Türkiye Sağlık Sistemi. Akademisyen Kitabevi. 1. Baskı. S:144-146. 2020.
12. Ma WM, Zhang H, Wang NL. Improving outpatient satisfaction by extending expected waiting time. BMC Health Serv Res 2019; 19:565 <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4408-3>
13. Kılıç T, Topuz R. Hastalarla İletişimin, Hasta Memnuniyetine Etkisi: Özel, Devlet ve Üniversite Hastanesi Karşılaştırılması. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi 2015; 9(1): 78-97.
14. Kırarç R. Hastane Randevu Sistemlerinin Hastalar Açısından Değerlendirilmesi. Sağlık Akademisyenleri Dergisi 2019; 6(3): 189-195.
15. Taşlıyan M, Akyüz M. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir Alan Çalışması. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2010; (2): 61-66.