

Hastaların Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler

The Factors which Affect Patient's Hospital Preferences

Yavuz Selim Yıldırım¹, Fadlullah Aksoy¹, Bayram Veyseller¹, Sedat Altın²

¹Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Kulak Burun Boğaz ve Baş Boyun Cerrahisi Kliniği, İstanbul

²Yedikule Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul

ÖZET

Sağlık ve sağlık hizmeti sunumu, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin oluşmasında ve korunmasında özel bir öneme sahiptir. Hasta beklenti ve ihtiyaçlarını, hasta, hizmet verenler ve kuruma ilişkin özellikler etkiler. Bu çalışmada; hastanelerden hizmet almış bireylerin hastane tercih nedenlerinin araştırılması ve algıladıkları sağlık hizmeti kalitesini değerlendirmesi amaçlanmıştır. Araştırmamız Kasım 2008'de Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerine hafta içi başvuran 550 hasta üzerinde uygulanmıştır. Hastane tercihini etkileyen faktörler ve araştırma bulguları mukayeseli biçimde irdelenmiştir.

ANAHTAR KELİMELER: *Hastane tercihi, Hasta memnuniyeti, Araştırma hastanesi, Sağlık yönetimi*

SUMMARY

Providing health and health services have a special importance in the maintenance of the human life and also in to consist and preservation of quality of life. Expectations of patients are determined by many factors. These are related to the patient, the service provider and the institution. In this study, underlying reasons behind hospital preference of the patients, who received service and perceived service quality from hospitals, are aimed to be examined. The study was carried out during November 2008. A written questionnaire was distributed to 550 people who presented to the out-patients clinics of Haseki Education and Research Hospital in working hours on the weekdays. Influential factors of hospital preference and questionnaire results were analyzed comparatively.

KEY WORDS: *Hospital choices, Patient satisfaction, Research hospital, Health management*

Giriş

Ayaktan ve tedavi edici sağlık hizmetlerinin sunumunda hastanın hastane tercih nedeninin önemi giderek artmaktadır. Özellikle diğer tedavi kuruluşlarında tedavi olanağı bulamayan ve bu nedenle üçüncü basamak sağlık hizmeti veren bir kuruluşa müracaat eden bireylerde bu durum çok daha belirgin hale gelmektedir.¹ Unutulmaması gereken husus ise beklentileri karşılanmayan, ihtiyaçları dikkate alınmayan bireylerin mutsuz olması ve bu mutsuzluğunu her fırsatta diğer insanlara aktarmasıdır. Sağlık kurumlarında hizmetin tüketimiyle ortaya çıkan performans, hastaların beklentilerini karşılıyorsa tatmin oluşacak, beklentilerin altında kalıyorsa tatminsizlik duyulacaktır.² Personelin kişilik özellikleri hastaya karşı davranışı etkiler. Gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, kişilerin profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçim-

leri, hastanın rahatlamasını ve tedavisinde daha uyumlu ve katılımcı olmasını sağlamaktadır. Ayrıca hastanenin ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, otopark, kurum ödemeli ya da para ödemeli gibi kurumsal faktörler hasta beklentileri üzerinde etkili faktörlerdendir.³

Günümüzde sağlık kurumlarının amacı, sunduğu sağlık hizmetlerinde hastaların beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilmek için oluşabilecek hataları sıfıra indirecek modern sağlık hizmetlerine kaliteli ve güvenilir yolla verebilmektir.² Önceleri "lüks ve pahalı değer" olarak algılanan "sağlık hizmetinde kalite" artık, "hasta isteklerinin karşılanması, ya da hastanın satın aldığı mal veya hizmetten dolayı duyduğu mutluluk derecesi" şeklinde tanımlanmaktadır.⁴ Sağlık hizmetlerinin temel amacı toplumun ihtiyacı olan farklı sağlık hizmetlerini, hastanın istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle sunmaktır. "Hasta tatmini" sağlık hizmeti sunumundaki kalitenin önemli bir boyutu olarak ele alınmış ve hastaların sağlık hizmeti ile ilgili geri bildirimlerinin ölçümü önem kazanmıştır.⁵

Son yıllarda tüm sektörlerde kalite kavramı ön plana çıkmaya başlamıştır. Kaliteyi arttırmada en önemli etken, hizmet üreten veya sunanların, kendi yetersizliklerini

Yazışma Adresi:

Dr. Yavuz Selim Yıldırım
Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kulak Burun Boğaz Kliniği
34096 Fatih/ İstanbul
Tel: (0212) 529 44 00/1320
Faks: (0212) 510 37 01
E-posta: dryavuzselim@yahoo.com

tanıma ve tanımlama ile hizmetlerin kalitesini geliştirmek için yapılacak planlama ve tasarlama tüketicilerden geri bildirim almasıdır.⁶ Bu nedenle sağlık hizmeti kuruluşlarının yaşamlarını sürdürebilmeleri ya da var olan konumlarını devam ettirebilmeleri için etkili rekabet stratejilerini uygulayabilmeleri gerekmektedir.⁷

Son yıllarda sağlık sektöründe rekabet giderek artmaktadır. Özel hastanelerin sayısı arttıkça özel hastaneler arasında bu yarış daha fazla görülmekle beraber zaman içinde kamu hastanelerinde de rekabet olacağını düşünmekteyiz. Döner sermaye uygulaması ile beraber kamu hastanelerinde kalite birimleri oluşturulmuştur. Kamu sağlık kurumları periyodik olarak kalite denetimine tabi tutularak hastaneler arası rekabet teşvik edilmektedir. Günümüzde kamu hastanelerinin hasta sayısı açısından yeterli sayıya ulaşmış olması nedeniyle hastaların hastane tercihi pek önemli görülme de kamu hastanesi ve özel hastane sayısı arttıkça bu faktör daha fazla önem taşıyacaktır. Hastanın hastaneden memnun kalması tekrar o hastaneyi tercih etmesine neden olmaktadır. Hastaneye başvuran hastaları hastanede tutmak belirli standartlarda ve kalitede hizmet vermekle sağlanırken, ilk defa başvuran hastaların veya hiç başvuru yapmayan hastaların kazanılması için onların tercihlerini etkilemek gerekir. Bu nedenle, yukarıda belirtilen faktörleri göz önünde bulundurarak hastaların hastane tercih nedenlerini araştırdık.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma gözlemsel tipte tanımlayıcı ve kesitsel bir araştırma olarak tasarlanmış ve T.C. Sağlık Bakanlığı Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesine Kasım 2008'de başvuran 550 hasta ile yapılmıştır. Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği'nden anket izni alındıktan sonra deneme anketleri düzenlenmiş ve anketler hastalara uygulanmıştır. Hastane tercih ne-

denini araştırırken homojenlik ve bütünlüğün sağlanması için hastanede aktif olarak çalışan branşlar değerlendirilmeye alınmıştır.

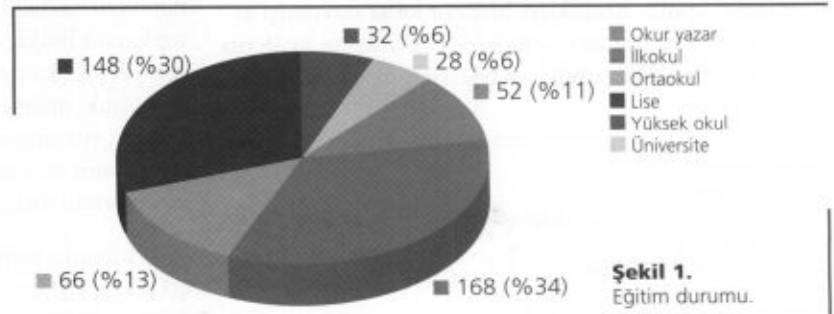
Ankette amaç, sadece ayaktan başvuru yapan hastaları değerlendirmek olduğu için hastanemizde var olan bazı branşlar yataklı servisi, yeterli sayıda hekimi ve/veya poliklinik hizmeti olmadığından hastane genel durumunu yansıtmaması nedeni ile değerlendirmeye alınmadı. Örnek olarak Göğüs Cerrahisi, Göğüs Hastalıkları, Kalp Damar Cerrahisi, Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi, Çocuk Cerrahisi, Psikiyatri, Kardiyoloji, Radyoloji gibi branşlarda başvurular değerlendirmeye alınmadı. Temel olarak 4 ana dalda; İç Hastalıkları, Genel Cerrahi, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları olmak üzere, hastanemizde tam zamanlı hizmet veren 7 farklı branşta; Kulak Burun Boğaz Hastalıkları, Göz Hastalıkları, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Nöroloji, Üroloji, Ortopedi ve Travmatoloji ve Dermatoloji Branşlarındaki hasta üzerinde uygulandı.

Anketler polikliniklerde görevli "poliklinik sekreterleri" tarafından tüm işlemleri tamamlanmış gönüllü hastalar üzerinde yapıldı. Hastalara anket öncesi anket hakkında sözel bilgi aktarıldı, anlaşılmayan anket soruları hakkında detaylı açıklamalarda bulunuldu. Anket doldurma esnasında hastaların rahat ve sessiz bir ortamda olmasına özen gösterildi. Hastaların vereceği cevapların kendilerine daha iyi hizmet vermek amacıyla ile önemli olduğu özenle belirtildi. Verilen bilgilerin diğer hastalara karşı olumsuz bir etkisinin

olmayacağı ve kendilerine karşı olan davranışları etkilemeyeceği anlaşıldı. Anket soruları; standart veri oluşturulması ve sonuçların objektif olması için sağlık bakanlığının ayaktan tedavi kurumlarında anket uygulama yönergesi doğrultusunda, anket uygulama usul ve esasları dikkate alınarak hazırlandı.

Yataklı hastanelerde poliklinik hastalarına anket uygulanırken en az hasta sayısının hastane yatak sayısı kadar öngörülmesi nedeni ile biz 550 hastada anket yaparak hastanenin tümünün yansıtılmasına özen gösterdik. Toplam 28 sorudan oluşan ankette, 7 bölüm bulunmaktaydı. Birinci bölümde demografik veriler; ikinci bölümde fiziki ortam ve birimler, üçüncü bölümde hastane çalışanları; dördüncü bölümde hekim muayenesi; beşinci bölümde poliklinik değerlendirme, altıncı bölümde bilgilendirmeye yer verilirken, son bölüm genel değerlendirmeden oluşmaktaydı. Toplam 2 sayfa halinde olan bu ankette çeşitli nedenlerle (anketin ikinci sayfasının doldurulmaması, eksik doldurulması, hastane personelinin doldurması, okuma yazma bilmeyen hastalar, vb) 50 hastanın anketi değerlendirme dışı bırakıldı. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları'nda anketler ilköğretim mezunu dışındaki hastalarda ebeveynler tarafından dolduruldu.

Değerlendirilmeye alınan 500 anket bilgisayar ortamında "Excel" veri dosyasına kaydedilerek, sonuçlar yüzde üzerinden değerlendirilmeye alındı, grup içi ya da branşlar arasında karşılaştırma yapılmadı, istatistiksel yöntem, yüzdeler sistem kullanıldı.



Şekil 1. Eğitim durumu.

BULGULAR

Başvuru yapan hastaların 302'si (%60) kadın; 198'i (%40) erkek hastadan oluşmaktaydı. Hastaların yaş ortalaması 34,4 en büyük yaş 90, en küçük yaş 14 olarak bulundu. 168 (%34) hasta ilköğretim mezunu olarak ilk sırada yer alırken, 148 (%30) lise mezunu hasta ikinci sırada yer alıyordu. En az başvuru yapan 28 hasta (%6) üniversite mezunuydu (Şekil 1). Başvuru yapan hastaların, 270'i (%56) Sosyal Sigortalar Kurumu, 74'ü (%15) Bağ-Kur, 70'i (%14) Yeşil Kart sağlık güvencesine sahipti. Emekli Sandığı mensubu ya da çalışanları 32 (%7) hasta ile sınırlıydı. Yeni sağlık yasasına göre bu kurumlar SGK başlığı altında toplandı için, hastalarımızın %92'sini SGK'lı hastalar oluşturmaktaydı. Ankete katılanlar arasında özel sigortalılar yer almamaktaydı (Şekil 2).

Anket sonuçlarına göre hastanemizin tercih edilme sebeplerinden ilkinin 146 (%26) hasta doktorlarımıza olan güven olarak belirtmişti. İkinci sırada, 114 hastada (%23) randevu sistemi hastaların hastaneyi tercih nedeni olarak yer almaktaydı. 60 (%12)

hasta sevk ya da başkaları tarafından yönlendirme nedeniyle hastanemize gelirken, hastaneyi evine yakın olması nedeniyle tercih edenler de 84 (%17) hastadan oluşmaktaydı. En az oranda 48 (%10) hastada başkalarının tavsiyesi nedeniyle ve benzer olarak, hastanemize ulaşımın kolay olması yer almaktaydı (Şekil 3). 98 hasta da (%20) ilk kez başvurmuştu.

Hastanemizde hastaların içeri girdikten sonra kayıt kabul işlemlerini kısa sürede yaptırarak hekime ulaşması için birtakım yönlendirmeler, işaret levhaları, birim yazıları, danışma masaları önemli yer tutmaktadır. Hastanemizde ankete katılan hastalardan yarısından fazlası aradığı birime (272 hasta, %54) kolay ulaşabilirken, 170 hasta (%34) yönlendirmelerde eksiklik olduğunu belirtti, 58 hasta (%12) aradığı birime ulaşmada zorluk çektiğini söylemekteydi. 56 hastamız (%11) polikliniklerin temizliğini yetersiz bulurken, 444 (%89) hastamız polikliniklerin temizliğini iyi olarak değerlendirmekteydi.

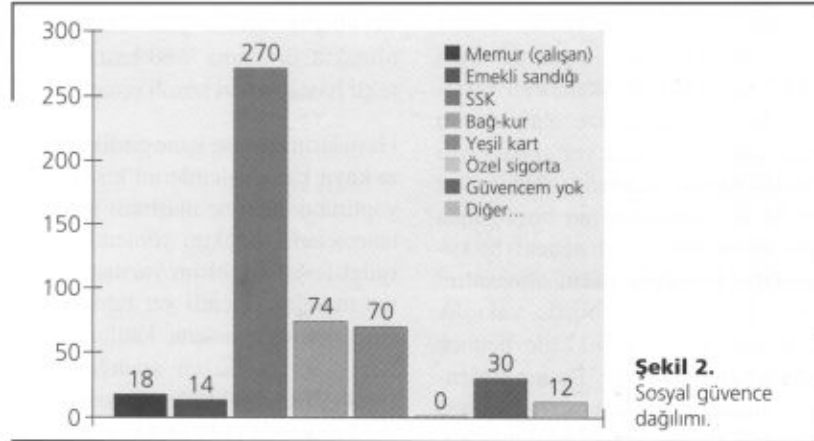
Hastalardan 188'i (%38) polikliniklerde var olan gürültüden rahatsız olmazken, 312 hastamız (%62)

gürültüden rahatsız olmaktadır. 52 hasta (%10) eğer ihtiyaç duyarsa tekrar bizim hastanemizi tercih etmeyeceğini belirterek hastanemizden memnun kalmadıklarını ifade etmişlerdir. Ankete katılan hastalardan 304'ü (%61) hastanemiz personeline sordukları sorulara anlaşılır bir şekilde cevap aldığını söylerken, 42 hasta (%8) sorularına anlaşılır bir cevap alamadığını ifade etmiştir. 30 hasta (%6) hastane personelinden yeterince ilgi ve nezaket göremediğini ifade ederken, 324 hasta (%65) yeterli ilgi ve nezaket gördüğünü söylemiştir.

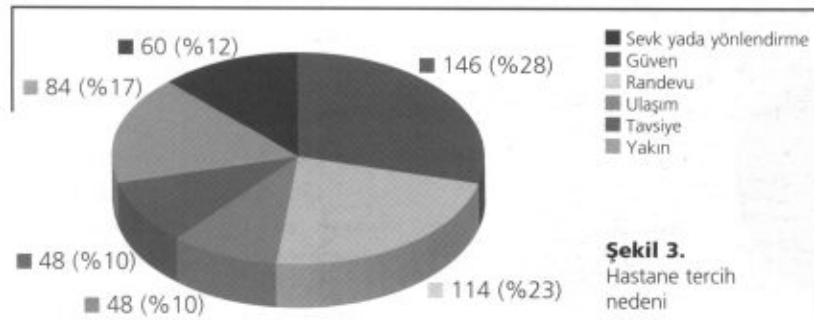
Hastaneye geldikten sonra hekim muayenesine kadar geçen zaman bütün hastalar için önemlidir. Geçen zaman arttıkça memnuniyetsizlik artmaktadır. Bizim hastanemizde bir saat üzerinde bekleme 104 hastada (%21) görülmüştür. Bununla birlikte ilk 20 dakikada 204 hasta (%40) hastanemiz hekimine ulaşmıştır ve ikinci sıkkıkta 128 hasta (%26) ilk yarım saat içinde hekimine ulaşmıştır. Muayene süresi en fazla, 188 hastada (%38) 10 dakika kadar sürmektedir. Muayenesi 5 dakika kadar süren hasta sayısı 176'dır (%35).

Hastaların %6'sı (26 hasta) hekim tarafından durumuna ilişkin anlayacağı şekilde bilgi verilmediğini düşünüyor. Hastaların %65 (328 hasta) hekimin anlaşılır bir şekilde kendi durumunu anlatan cevaplar verdiğini düşünmektedir. Hastaların %8'i (40 hasta) hekimlerin kendilerinin yönelttiği sorulara anlayabilecekleri şekilde cevap vermediğini düşünüyor. %65'i (326 hasta) ise hekimlerin kendi sorularına anlaşılır cevap verdiğine inanıyor.

"Aynı rahatsızlıktan dolayı başka bir hekime muayene olmayı düşünür müsünüz?" sorusuna hastalardan 158'si (%32) "evet" diyerek, başka bir hekime muayene olmak istediğini belirtmektedir. 240 hasta (%48) ise muayenelerinin yeterli olduğunu ve başka bir hekime muayene olmayı düşünmediğini ifade etmektedir. %22 hasta hekimlerin ilgi ve nezaketinden memnun değilken, %74 (368) hasta hekimlerin ilgi ve nezaketinden



Şekil 2. Sosyal güvence dağılımı.



Şekil 3. Hastane tercihi nedeni

memnun kalmaktadır. Durumu ve tedavisi hakkında yeterli bilgi verildiğini ifade eden hasta sayısı 388'dir (%78). Durumu ve tedavisi hakkında yeterli bilgi verilmemesini ifade eden 76 (%15) hasta bulunmaktaydı. Hastalarımızın %6'sı (32 hasta) muayene ve işlemler esnasında mahremiyetine dikkat edilmediğini ifade etmektedir. Durumunun kötüleşmesi halinde veya endişeye kapıldığı anda hastaneden iletişime geçebileceği bir telefon ya da direktif aldığını belirten hasta sayısı %50 oranındaydı.

Poliklinik hizmetlerimizi 54 (%11) hastamız "mükemmel" olarak değerlendirenken, 92 hasta (%18) "çok iyi" olarak ifade etmiş. 224 (%45) hastamız "iyi" olarak değerlendirmiştir. İkinci sıklıkta 104 (%21) hasta poliklinik hizmetlerini "orta" olarak değerlendirmiştir (Şekil 4).

TARTIŞMA

Yaş grubu ortalaması birçok poliklinik anket çalışması ile uyumluydu.^{1,2} Bizim hastanemize başvuru yapan hastalar arasında diğer çalışmalara göre^{3,8} daha az oranda olan üniversite mezunu hasta sayısı, sırayla hastanemizin sağlık bakanlığına bağlı olması ve daha çok sosyal güvenlik kurumu nedeni ile tercih edilmesine bağlı olabilir. Üniversite mezunu hasta başvurusu İbni Sina Hastanesi'nde yapılan ankette %31 oranında iken, Marmara Üniversitesi'nde %33 oranında yer almaktaydı.

Bizim hastalarımızın %92'sini SGK'lı hastalar oluşturmaktaydı. Özellikle hastanemizde ankete katılan hastalar arasında özel sigorta mensubu hasta yer almamaktaydı.

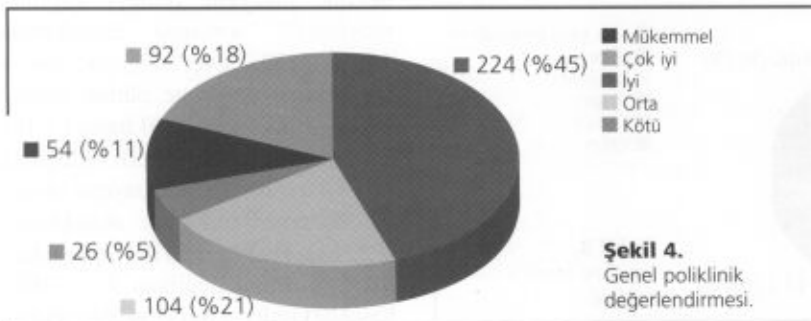
Buna ek olarak emekli sandığı mensubu hasta sayısı diğer çalışmalara göre daha az oranda saptandı (Atlı H ve arkadaşları. Emekli sandığı %58, Ertem M ve arkadaşları. Emekli sandığı %19). Özel sigorta sahiplerinin hastanemizi tercih etmeme nedenleri arasında hastanemizin çok yoğun bir kamu hastanesi olması düşünülebilir, ancak günümüzde rekabet etmek ve kalıcı olmak için gereken eksiklikler giderilmelidir.

Anketimizin en önemli sorusuna verilen cevap bizleri de gerçekten çok etkiledi. Ertem M ve arkadaşlarının Dicle Üniversitesi Hastanesinde yaptıkları ankette hasta tercih nedenini en sık %66 ile sevke bağlı olduğunu göstermişlerdir. Sarp N ve arkadaşlarının yaptıkları İbni Sina Hastanesi poliklinik tercih nedeni araştırmasında tercih nedenlerinin %56'sını sevk oluşturmaktaydı. Bizim sonuçlarımızda ise birinci sırada hastanemiz doktorlarına olan güven yer almaktaydı (%26); ikinci sırada randevu sistemi hastaların hastaneyi tercih nedeni olarak yer alırken (%23), sevk yada başkaları tarafından yönlendirme nedeniyle hastanemize gelen ve hastaneye yakın olması nedeniyle tercih edenler de önemli bir oran oluşturmaktaydı (%12 ve %17). Başkalarının tavsiyesiyle ve hastanemize olan ulaşım kolaylığı eşit oranda yer almaktaydı (%10). Sağlık ocakları, sağlık evleri ve devlet hastanelerinin birçoğunda başvuru nedeni (tercih nedeni) bu kurumların hastalara yakın olmasıdır.⁹ Oysa bizim hastanemizde yakınlık nedeniyle başvuru %17 ile üçüncü sırada yer almaktadır. Bunun nedenleri arasında hastanemizin üçüncü basamak bir hastane olması düşünül-

lebilir. Ayrıca hastanemiz çevresinde iki adet üniversite hastanesi ve iki adet Eğitim ve Araştırma hastanesi olması da durumu etkilemiş olabilir. Zekai Tahir Burak hastanesinde yapılmış bir çalışmada poliklinik ve yatan hastalarda sosyal güvence ilk tercih nedeni iken, güvenilirlik ve hastane hizmetlerinin genel kalitesi bunu izleyen tercih nedenleri olmuştur.¹⁰ Ankara il merkezinde yapılmış çalışmada incelenen kadınların sağlık birimini tercih etme nedenleri arasında %67,4 ile "ulaşım kolaylığı/yakınlık" ilk sıradadır. Bunu verilen hizmetlerin kaliteli olması ve ucuz olması izlemektedir.⁶

Bizim anket çalışmamızda hastalarımızın yaklaşık %20'si ilk defa başvuru yapan hastalardan oluşmaktaydı. Bu bizlere genel anlamda bir bilgi sağlamaktadır. İstanbul gibi metropolitan bir şehirde hastaların tercih edebilecekleri kamu hastanesi sayısının fazla olması nedeniyle, hastanemiz hastalarının %20'si yeni hastalardan oluşurken, hastanemize başvuran hastalardan %10 oranında hasta ihtiyaç halinde tekrar hastanemizi tercih etmeyeceğini belirtmiştir. Hastanemiz %10 oranında hasta kaybına uğrarken, %20 ilk başvuru olmakta, ortalama %80 hasta ise sürekli hastanemizi tercih etmektedir.

Hastaların hastane içine girdikten sonra kayıt kabul işlemlerini kısa sürede yaptırarak hekime ulaşması için hastane içinde birtakım yönlendirmeler, işaret levhaları, birim yazıları, danışma masaları önemli yer tutmaktadır. Hastanemizde ankete katılan hastaların yarısından fazlası aradığı birime (%54, 272 hasta) kolay ulaşabilirken, %34 oranında (170 hasta) yönlendirmelerde eksiklik olduğunu belirtti ve %12 oranında hastamız aradığı birime ulaşmada zorluk çektiğini bildirdi. Yönlendirme levhaları diğer yapılan çalışmalarda direkt olarak çalışılmamıştır; ancak, hastanın hastane içinde ulaşmak istediği birime varması zaman alabilmektedir, bu da hekime ulaşmak için zaman kaybı anlamına gelir. Hastanemiz gibi tam teşekküllü bir hastanede işaret levha-



Şekil 4.
Genel poliklinik
değerlendirmesi.

ları önem taşımaktadır. Hastanemizde var olan levhaları yetersiz bulan, okuma yazma bilmeyen ve levhalara dikkat etmeyen %12 oranında hasta bu konuda olumsuz yargıya varmış olabilirler.

Polikliniklerin temizliğini hastalarımızın %47'si orta düzeyde bulurken, İbni Sina Hastanesi araştırmasında poliklinik temizlik hizmetleri %44,9 oranında orta düzeyde bulunmaktaydı.⁹ Polikliniklerdeki gürültüden hastaların %39'u (344 hasta) rahatsız olmazken, %31 oranında (156) hasta gürültüden rahatsız olmaktadır. Polikliniklerdeki gürültü düzeyleri hastaların muayene beklerken ve muayene esnasında kaygı ve anksiyete düzeylerini etkilemektedir.¹¹ Ertem M ve arkadaşları yaptığı çalışmaya göre hastaların %21,5'i gürültüden fazla etkilenirken, %22,1'i orta derecede etkilenmiştir. Hastaların sadece %10'u gürültüden etkilenmemiştir.¹

Hekim dışı hastane çalışanları anketimizde 3 soru ile değerlendirilmiştir. "Sizinle ilgilenen personel, önemli olduğunu düşündüğünüz bir soruya anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?" sorusuna hastalar sadece %8 oranında "hayır" cevabı vermiştir. Hasta ile ilgilenen hekim dışı personelin yeterince ilgili ve nezaketli olmadığını belirten hasta oranı %6 idi. Atlı H ve arkadaşları Marmara Üniversitesi ile özel hastaneyi karşılaştırdıkları çalışmada hastane personelinin hiç memnun olmayanlar, Marmara Üniversitesi hastanesinde %13,2 iken bu oran özel hastanede %1,9 oranında bulunmuştur.³ Ertem M ve arkadaşları Dicle Üniversitesi hastanesinde yaptığı çalışmada hastane personelinin %3,6 oranında kötü davrandığını belirtmişlerdir.¹

Hastaneye geldikten sonra hasta için geçen zaman arttıkça memnuniyetsizlik artmaktadır. Bizim hastanemizde bir saat üzerinde bekleme %21 oranında görülmektedir. Bununla birlikte ilk 20 dakikada %40 oranında hastamız hekime ulaşmaktadır. İkinci sıklıkta hastalarımız %26 oranında ilk yarım saat içinde hekime muayene olmaktadır.

Bu sonuçlar bir özel hastane ile üniversite hastanesinin karşılaştırıldığı çalışmada, üniversite hastanesinde hastaların %62,3'ü hekime ulaşmak için, yarım saatten fazla beklemekte, özel hastanede ise bu oran %14,4 olarak saptanmıştır.³

Taşdemir M ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada özel poliklinikte ortalama muayene süresi 15 dakika, Belediye dispanserinde 10 dakika, Sağlık Ocağında 5 dakika, Semt polikliniğinde 5 dakika, SSK dispanserinde ortalama 5 dakika olarak tespit edilmiştir.⁴ Bizim hastanemizde hastaların yaklaşık %38'i 10 dakikada muayene olmaktadır. Çok düşük bir oranda (%4, 22) hasta hekimlerin ilgi ve nezaketinden memnun değilken, %74 oranında hasta hekimlerin ilgi ve nezaketinden memnun kalmaktadır. Çolak M ve arkadaşları askeri hastanede yaptıkları çalışmada doktorların ilgi ve nezaketinin olmadığını söyleyen hasta oranı %19 civarındadır.²

Hastalarımızdan "durumu ve tedavisi hakkında yeterli bilgi verildiğini" ifade eden hasta sayısı %78 oranındadır. "Durumu ve tedavisi hakkında yeterli bilgi verilmediğini" ifade eden hasta sayısı %15 oranında idi. Bununla beraber ayrıca, "hastalık" da memnuniyeti etkileyen temel bir etkidir. Klinik belirsizliğin yüksek olduğu hastalıklarda, memnuniyetsizlik oranının arttığı bildirilmiştir.¹² Bir başka çalışmada, "minör" hastalığı olanların "majör" hastalığı olanlara göre daha memnun bulunduğu belirtilmiştir.¹³ "Kronik" hastalığı olanların ise sağlık hizmetleri konusunda "uzmanlaştığı", daha eleştirel yaklaştıkları ve daha az memnun oldukları ileri sürülmüştür.¹⁴ Hastalarımızın %6'sı, muayene ve işlemler esnasında mahremiyetine dikkat edilmediğini ifade etmektedir. Ertem M ve arkadaşları çalışmasında mahremiyete dikkat edilmemesi %4,1 oranında saptanmıştır.¹

Son olarak anketimizin yedinci bölümünde hastalarımızdan poliklinikten aldığı hizmetler konusunda genel değerlendirme yapmalarını istedik. Olumsuz düşünen çok az hasta

olduğunu (%5, 26 hasta) saptadık. Poliklinik hizmetlerimizi %11 oranında hastamız "mükemmel" olarak değerlendirirken, %18 oranında hasta "çok iyi" olarak ifade etmiş; %45 oranında hasta "iyi" olarak değerlendirmiştir. İkinci sıklıkta %21 oranında (104 hasta) hastamız poliklinik hizmetlerini "orta" olarak değerlendirmiştir. Sağlık hizmetlerinden memnun olan kişilerin tıbbi hizmetleri kullanmayı sürdürmede ve tıbbi programlara uyumda daha iyi oldukları bilinmektedir.⁶

Sonuç olarak, Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinde yapılan; "Hastaların hastane tercihini etkileyen faktörleri" konulu anket çalışmasında, hastanemize başvuran hastalarda bayanlar çoğunlukta ve en çok üçüncü dekad yaş gurubunu içeren hastalar bulunmaktaydı. En çok ilkökul mezunu ve ev hanımı hasta başvurmaktadır. Hastanemizin tercih edilmesinde en önemli etken, hastaneye olan güven olmuştur. İlk defa başvuru yapan hasta oranı %20 iken, tekrar hastaneyi tercih etmek isteyenlerin oranı %90'dır. Aynı hastalıktan dolayı başka hekime muayene olmayı isteyen hasta oranı %32'dir. Poliklinik hizmetlerinden %5 oranında hasta memnuniyetsizlik belirtmiştir. Hasta memnuniyetini ve güvenini etkileyen faktörlerin önemsenmesi kamu ve özel hastanelerin temel amaçları içerisinde yer almaktadır.

KAYNAKLAR

1. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle üniversitesi hastanesinde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. http://www.sabem.saglik.gov.tr/akademik_metinler/pageview.aspx?tab=1&catid=20&subid=125&lb=D (05.10.2008)
2. Çolak M, Kısa A, Bayram A, Ermiş P. Askeri hastanelerde hasta memnuniyeti: bir saha çalışması. http://www.sabem.saglik.gov.tr/akademik_metinler/linkdetail.aspx?id=2290 (05.10.2008)
3. Atlı H, Sur H, Şahin KT, Söylemez D, Hayran O. Poliklinik Hizmeti Alan Hastaların Beklenti Ve İhtiyaçları Yönünden Özel Bir Hastane İle Bir Üniversite Hastanesinin Karşılaştırılması. http://www.sabem.saglik.gov.tr/kaynaklar/1150_10hast-1.pdf (05.10.2008)
4. Taşdemir M, Hayran O. Ayaktan

- Bakım Hizmeti Veren Çeşitli Sağlık Kuruluşlarında Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=2338 (05.10.2008)
5. Zerenler M, Ögüt A. Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği. www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/.../makaleler%5CMuammer%20ZERENLER%20-%20Adem%20ÖGÜT%5CZERENLER,%20MU (05.10.2008)
 6. Baykan Z, Özkan S, Maral I. Ankara İl Merkezindeki 5 Ana-Çocuk Sağlığı Aile Planlaması Merkezine Başvuran 15 Yaş ve Üzeri Kadınların Aldıkları Hizmetten Memnuniyet Durumlarının Saptanması. <http://www.dicle.edu.tr/~halks/m12.htm> (05.10.2008)
 7. Üstünoldu E, Kalaça S, Aytekin T, Akdaş A. İstanbul İlindeki Bazı Yataklı Özel Tedavi Kuruluşlarında Rekabet Stratejileri Ve Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkileri. www.sabem.saglik.gov.tr/akademik_metinler/goto.aspx?id=2340 (05.10.2008)
 8. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde Hasta memnuniyet araştırması. Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi Takdimi.
 9. Akıllı A, Genç M, Şanlıurfa İli Bozova İlçesi Merkez Sağlık Ocağına Başvuran Hastaların Sağlık Hizmetlerini Kullanma Durumu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2007; 2: 95-9.
 10. Aktün H, Özkar E, Danişman N. ZTB ISO 9001 Kalite Sistem Çalışmaları Sırasında Hasta Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi. *Gazi Kalite Günleri, Özet Kitabı* 1998; 65-82.
 11. Okuyucu H, Orhan Z. Kahramanmaraş Devlet Hastanesinde yatan hastaların stres durumlarının araştırılması. *Modern Hastane Yönetimi* 1998; 7: 20-4.
 12. Feletti G, Firman D, Sanson-Fisher R. Patient satisfaction with primary-care consultations. *J Behav Med* 1986; 4: 389-99
 13. Türkiye Sağlık Hizmetlerinin Kullanımı Araştırması. Sağlık Bakanlığı, 1992.
 14. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Hlth Med* 1992; 14: 236-49.