

# Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Acil Servis Biriminde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

*The satisfaction levels of patients staying in emergency department of Ege University Medical Faculty Hospital*

Türkiye Acil Tıp Dergisi 2005; 5(3): 122-127

Dölek M,<sup>1</sup> Turaba F,<sup>1</sup> Akbınar C,<sup>1</sup> Sezgin B,<sup>2</sup> Aksu H,<sup>3</sup> Solak İ<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, Acil Servis

<sup>2</sup>Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı

<sup>3</sup>Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi, Anestezi ve Reanimasyon Anabilim Dalı

<sup>4</sup>Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi Anabilim Dalı

## ÖZET

**Giriş:** Bu çalışma 1999 yılında fiziksel yapısı değiştirilen ve yeni çalışma yönergesinin uygulanmaya başladığı servisimizde verilen hizmet düzeyinin, hasta memnuniyeti açısından değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Çalışma 1 Ocak 2003 - 1 Nisan 2003 tarihleri arasında, Acil Servis Yataklı Gözlem Birimi'nde en az bir gün süreyle yatırılan, 18 yaş ve üzeri, okuma yazma bilen, görüşmeyi kabul eden ve çıkış işlemleri yapılan hastalarla bire bir görüşülerek ve 50 soruluk bir anket formu doldurularak 122 hasta ile yapıldı.

**Bulgular:** Çalışmanın yapıldığı üç aylık dönemde acil servis yataklı gözlem biriminde toplam 343 hasta izlendi. Bu hastalardan 62'si erkek (%50.4), 60'ı kadın olmak üzere (%49.6) kriterlere uyan 122 kişi çalışma kapsamına alındı. Yaş ortalaması 38.30 ± 19.22'di. Her iki cins arasında genel memnuniyet düzeyi açısından her iki cins arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı. Kadınlarda X = 4.13 ± 0.54, erkeklerde X = 3.92 ± 0.57. Varyans analizi ve Benferroni testi ile yaş grupları arasında memnuniyet açısından anlamlı fark bulundu. 18-28 yaş grubu (en genç grup X = 3.86 ± 0.53) ile 62 yaş ve üzerinde (en yaşlı grup X = 4.41 ± 0.34) diğer yaş gruplarına göre memnuniyet açısından fark saptandı. Hastaların medeni durum, mesleki ve gelir durumunun memnuniyet açısından bir fark oluşturmadığı saptandı. Tüm hizmet boyutlarının, memnuniyetin oluşmasında etkili olduğu görüldü.

**Sonuç:** Ege Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis yataklı birimlerinde verilen hizmetlerden genel olarak hastaların %63.1 oranı ile memnun oldukları saptandı. Hasta memnuniyetini olumlu yönde etkileyen en önemli faktörlerden biri hemşirelik hizmetleridir.

**Anahtar kelimeler:** Acil servis, memnuniyet, yatarak tedavi gören hasta.

## SUMMARY

**Introduction:** This study was carried out to evaluate the level of service and patient satisfaction in our unit which its physical structure was reconstructed and new working instructions were being started to be carried out in 1999.

**Methods:** This study was conducted between the dates of 01 January 2003 and 01 April 2003, with the patients stayed at least one day in the emergency department, who are over 18 years old, literate and who accepted the interview. A face to face interview consisted of 50 questions was carried out with the study patients after the discharge process was completed.

**Results:** During the study period a total of 343 patients were observed in emergency department. Of these 343 patients, 122 were included to the study. 62 patients were male (50%) and 60 were women (49.9%). Their mean age was 30.30 ± 10.22. When the overall levels of satisfaction for both genders were examined, a statistical difference was found. Among the women X was 4.13 ± 0.34 and among the males X was 3.92 ± 0.57 (p < 0.05). With the Variance analysis and Bonferroni test a significant difference was found between age groups in regards to level of satisfaction; the difference was found to be originated from the 18-26 age group (the youngest group, X=3.86 ± 0.5362) and 62 years of age or over (oldest group, X=4.41 ± 0.34) (p > 0.05). There wasn't any difference between patient marital status and income level for the level of satisfaction. It was seen that all the dimensions of service were effective in reaching satisfaction.

**Conclusion:** It was observed that 63.1% of the patients were satisfied from the services provided in the Emergency Department of Ege University Medical Faculty Hospital. One of the most important factors that affected the patient satisfaction positively was nursing services.

**Key words:** Emergency department, satisfaction, inpatient.

## İletişim Adresi

Meral DÖLEK

Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi  
Acil Servis, Bornova/İZMİR  
mdolek@med.ege.edu.tr

## Giriş

Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunuluş biçimi günümüzde ülkelerin sosyo-ekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergeler arasında yer almaktadır.<sup>1-3</sup>

İşletmeler sonsuza kadar var olmak ve büyümek isterler. Var olmaları müşteri varlığına; büyümeleri müşteri sayısının artmasına ve rekabet gücüne sahip olmaya bağlıdır. Bunu sağlamanın yolu ise hastaları/müşterileri memnun etmek ve beklentilerini gerçekleştirmekle olmaktadır.<sup>4</sup>

Sağlık kuruluşları da, diğer kuruluşlar gibi hizmetlerini alan kişilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulmuştur. Sağlık kuruluşlarının başında gelen hastanelerde, pek çok endüstriyel iş alanları gibi kalite ölçümü konusuna yönelmişlerdir. Kalite ölçümünde de yaygın olarak kullanılan müşteri memnuniyetidir.<sup>5</sup>

Tıbbi hizmet veren servislerin başında hastaneler gelmektedir. Her hizmet sisteminde olduğu gibi hastanelerinde kendine özgü özellikleri vardır. Her şeyden önce hastanelerde hizmet üretimi, genellikle insan üzerine gerçekleşmektedir. Hastanelerin bir özelliği, hizmetin yirmi dört saat süreyle aynı düzeyde ve kalite de verilmek durumunda olmasıdır. Bir diğer özellikte, acil durumlarda hizmet bekletilemez ve hata yapmanın maliyeti çok yüksektir.<sup>6</sup>

Hastanelerin amacı hasta beklentilerini karşılamaktır. Hasta beklentileri, aynı ya da benzer durumdaki geçmiş deneyimlerine bağlı olarak değişebilir. Bu nedenle her hastaya verilen hizmetin kapsamı, ayrıntısı, süresi, tedavi şekli farklı olmaktadır. Bu durum aynı zamanda hastaların memnuniyet düzeylerini de etkilemektedir.<sup>6,7</sup>

Hastalar için hastanede olma onların alışılmış yaşantılarını bozan bir olaydır. Özellikle hemşire-hasta ilişkisi hastanede yatan hastaların memnuniyeti üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Hastanın en çok birlikte olduğu, onunla diğer birimler arasında bağlantıyı sağlayan kişi olarak, hemşirelik hizmetlerinin sunumu hastaların memnuniyetini etkilemektedir.<sup>6,7</sup>

Fiziksel ve çevresel faktörler ya da kurumsal özellikler; hastanenin ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, otopark, yiyecek ve diyet hizmetlerinin kalitesi, kurum ödemeli ya da ücretli gibi kurumsal faktörlerde hasta memnuniyeti üzerinde etkili özelliklerdir.<sup>6,7</sup> Hasta memnuniyeti hastanın beklediği bakımla gerçekte almakta olduğu bakımı karşılaştırdığında ortaya çıkmaktadır.<sup>8</sup>

Rekabet gücünü arttırıp pazarda sürekli hizmet verme gayretinde olan tüm kuruluşlar gibi sağlık kuruluşları da hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derece memnun kaldığını araştırmak, değerlendirmek ve harekete geçmek zorundadırlar.<sup>9</sup> Buradan hareketle bu çalışma, 1999 yılında fiziksel yapısı değiştirilen ve yeni çalışma yönergelerinin uygulanmaya başlandığı Ege Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis birimimizde verilen hizmet düzeyinin, hasta memnuniyeti açısından değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

## Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı ve analitik olarak planlanan çalışmanın evrenini 1 Ocak 2003 - 1 Nisan 2003 tarihleri arasında, Ege Üniversitesi Araştırma ve Uygulama (EÜAU) Hastanesi Acil Servis birimine başvuran hastalar oluşturdu.

EÜAU Hastanesi 1840 yatak kapasitesi ile İzmir'in en büyük üniversite hastanesidir. 2003 yılında Ege Üniversitesi Hastanesine toplam 591.806 kişi başvurdu. Bu hastaların %12.14' ünü oluşturan 65.604 kişi acil servise giriş yaptı. EÜAU Hastanesi Acil Servis birimi 28 yatak, 23 hekim, 48 hemşire, 35 yardımcı personel, 5 acil tıp teknikeri ve 8 röntgen teknisyeni ile hizmet vermektedir. 2003 yılında toplam 2820 hasta EÜAU Hastanesi Acil Servis yataklı biriminde izlenmiş ve tedavileri gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın örneklemini bu tarihler arasında EÜAU Hastanesi Acil Servis birimine başvuran yataklı gözlem birimlerinde en az bir gün yatırılan, 18 yaş ve üzeri, okuma yazma bilen, görüşmeyi kabul eden ve taburcu işlemleri yapılan hastalar oluşturdu.

Çalışma verileri anket yöntemi ile bu sınırlamalara uyan hastalarla bire bir görüşülerek toplandı. Anket formunda, ilk 8 soru sosyo-demografik özellikleri, diğer 42 soru memnuniyet düzeyini değerlendirmek için hazırlanmış toplam 50 soru ve 5 alt boyut bulunmaktadır. Ankette yer alan soruların hizmet boyutlarına göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

Çalışmanın yapıldığı üç aylık dönemde yataklı gözlem biriminde toplam 343 hasta izlendi ve çalışma kriterlerine uyan 122 hasta çalışmaya alındı.

**Tablo 1.** Soruların hizmet boyutlarına göre dağılımı.

Hizmet boyutları	Soru no
Hasta kabul hizmetleri	13-18
Barınma hizmetleri	18-28
Bakım	28-40
Tedavi	40-44
Taburcu işlemleri ve yardımcı personel hizmetleri	45-50

Çalışma verilerinin değerlendirilmesi Ege Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Anabilim Dalı'nda İstatistik bölümünde 'SPSS for Windows 10.0' istatistik programı kullanılarak gerçekleştirildi. Hasta memnuniyet düzeyi ölçeği puanlarının, bağımsız değişkenler açısından gruplar arasındaki farkını saptamak amacı ile bağımsız gruplarda t-testi ve ANOVA uygulandı. Tüm analizlerde güven aralığı %95 ve p<0.05 anlamlı kabul edildi.

Anketimizde kullandığımız, hasta memnuniyet ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik analizi Sezgin (1998) tarafından yapılmış olup Cronbach-alfa güvenilirlik katsayısı r=0.98 olarak saptanmıştır. Çalışmamızda ki güvenilirlik katsayısı r=0.96 olarak oldukça yüksek bulunduğu için bu ölçeğin acil servisteki hastaların memnuniyetini ölçmeye yönelik geçerli ve güvenilir olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca memnuniyet düze-

yini belirlemeye yönelik hizmet boyutlarına göre her bir hizmet boyutunun Cronbach-alfa güvenilirlik katsayı puanları Tablo 2’ de verilmiştir.

**Tablo 2.** Hizmet boyutlarına göre Cronbach-alfa katsayısı puanları.

Hasta kabul hizmetleri	0.83
Barınma hizmetleri	0.86
Bakım hizmetleri	0.90
Tedavi hizmetleri	0.88
Taburcu işlemleri ve yardımcı personel hizmetleri	0.83

### Bulgular

Her soru için madde analizi yapılarak puan ortalamaları alındı. Alt boyutları oluşturan soruların grup içindeki ilişkisine bakıldığında tüm grup içi soruların birbiriyle uyumlu olduğu saptandı.

Genel memnuniyetin saptanmasında 13. sorunun ortalamaya katkısı en az, 50. sorunun ortalamaya katkısının en fazla olduğu görüldü. Soru 13: "Hastaneye başvurulduğunda kayıt işlemleri için beklediğiniz süreden memnuniyetiniz neydi?". En düşük değer  $r = 0.375$  ve Soru 50: "Acil serviste kaldığınız sürece verilen hizmetlerden genel olarak ne derece memnun kaldınız?". En yüksek değer  $r = 0.786$  bulundu.

Ayrıca, çalışmaya dahil edilen 122 hastanın yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, gelir durumu, sosyal güvence, meslek gibi demografik özellikleri dikkate alınmadan genel memnuniyet düzeyi araştırıldığında;

En yüksek puan ortalamalarının elde edildiği beş soru şunlardır (**Tam puan 5.0**).

*Soru 30:* Hemşirelerin bakım verirken isminizi kullanmalarından ne derece memnun kaldınız? (**4.52**).

*Soru 29:* Hemşirelerin takip saatlerinde tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerinizi ölçmelerinden ne derece memnun kaldınız? (**4.47**).

*Soru 39:* Hemşirelerin nezaket güler yüz ve hoşgörülü olmalarından ne derece memnun kaldınız? (**4.37**).

*Soru 35:* Hemşirelerin ağrınız olduğunda hemen hafifletilmesi için gösterdikleri çabadan ne derece memnun kaldınız? (**4.29**).

*Soru 38:* Hemşirelerin tıbbi işlemler sırasında sizin mahremiyetinize gösterdikleri özenden ne derece memnun kaldınız? (**4.28**).

Bütün maddeler içinde en düşük puanı alan sorular

*Soru 16:* Odanıza yatağınıza götürülmek için beklediğiniz süreden ne derece memnun kaldınız? (**3.76**).

*Soru 25:* Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırması konusunda ne derece memnun kaldınız? (**3.63**).

*Soru 23:* Yiyeceklerin servisi, görünümü ve sıcaklığından ne derece memnun kaldınız? (**3.63**).

**Tablo 3.** Çalışmaya dahil edilen hastaların demografik ve değişkenlere ilişkin özellikleri.

Değişken	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	62	50.4
Kadın	60	49.6
<b>Yaş grubu</b>		
18-28	39	32.0
29-39	36	29.5
40-50	21	17.2
51-61	12	9.8
62 ve üzeri	14	11.5
<b>Medeni durum</b>		
Bekar	48	38.9
Evli	74	61.1
<b>Eğitim durumu</b>		
Okuryazar ilkokul mezunu	39	32.9
Ortaokul	21	17.7
Lise	36	29.5
Üniversite	23	18.9
<b>Gelir durumu</b>		
Gelir gidere denk	55	47.8
Gelir giderden az	40	34.8
Gelir giderden fazla	20	17.4
<b>Sosyal güvence</b>		
Yok	32	26.9
Emekli Sandığı	42	35.2
SSK	31	26.1
Bağ-Kur	7	5.9
Yeşilkart	3	2.5
Diğer	4	3.4
<b>Meslek</b>		
Ev hanımı	29	24.3
Emekli	12	10.1
Öğrenci	12	10.1
Serbest meslek	31	26.1
Memur	15	12.6
İşçi	18	15.1
İşsiz	2	1.7
<b>Son iki yıl içinde acil servise başvuruları</b>		
Evet	29	23.9
Hayır	92	76.1
<b>Önceki başvurularından memnuniyetleri</b>		
Memnun	11	57.2
Kısmen memnun	9	21.4
Memnun değil	1	2.4
Hatırlamıyor	8	19.0
<b>Hastaların EÜAU Hastanesi acil servis birimini seçme nedenleri</b>		
Dr önerisi	16	14.2
İşveren teşvikiyle	17	15.0
İşveren teşvikiyle	28	24.8
Önceki deneyimler	15	13.3
Tavsiye üzerine	37	32.7
Diğer		

*Soru 27:* Yakınlarınızla haberleşme olanaklarından ne derece memnun kaldınız? (3.33).

*Soru 28:* Yakınlarınızla görüşme olanaklarından ne derece memnun kaldınız? (3.16).

Yapılan grup analizinde bağımsız iki grup için t-testi ve varyans analizi uygulandığında hizmet boyutlarına göre memnuniyet düzeyleri ile değişkenler arasında anlamlı fark saptanan sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4.** Hizmet boyutlarına göre memnuniyet düzeyleri ile değişkenler arasında anlamlı fark bulunanlar.

GENEL MEMNUNİYET		
Değişken	Puan ortalaması	p
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	4.1	0.03
Erkek	3.9	
<b>Tedavi hizmetlerinden memnuniyet</b>		
Kadın	3.4	0.04
Erkek	4.1	
<b>Taburcu işlemleri ve yardımcı personelden memnuniyet</b>		
Kadın	3.9	0.00
Erkek	4.2	
<b>Genel memnuniyet</b>		
<b>Yaş</b>		
18-28	3.9	0.01
29-39	4.0	
40-50	4.0	
51-61	4.3	
62 ve üzeri	4.4	
<b>Kayıt-kabul hizmetinden memnuniyet</b>		
<b>Yaş</b>		
18-28	3.7	0.00
29-39	3.9	
40-50	3.7	
51-61	4.1	
62 ve üzeri	4.6	
<b>Bakım hizmetlerinden memnuniyet</b>		
<b>Yaş</b>		
18-28	4.0	0.02
29-39	4.2	
40-50	4.2	
51-61	4.4	
62 ve üzeri	4.6	
<b>Yardımcı personel ve taburcu hizmetlerinden memnuniyet</b>		
<b>Eğitim</b>		
Okur-yazar ve ilkokul mezunu	4.2	0.01
Ortaokul	4.1	
Lise	3.8	
Üniversite	3.8	
<b>Bakım hizmetlerinden memnuniyet</b>		
<b>Sosyal güvence</b>		
Yok	4.1	0.01
Emekli Sandığı	4.3	
SSK	4.4	
Bağ-Kur	4.0	
Yeşilkart	3.8	
Diğer	3.2	

Cinsiyetin, genel memnuniyet düzeyi üzerine etkisi incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu saptandı ( $p<0.05$ ). Kadın hastaların ( $X = 4.1$ ), erkeklere ( $X = 3.9$ ) göre genel memnuniyet puan ortalamaları daha yüksek bulundu.

Ancak tedavi hizmetlerinden ( $p<0.05$ ), taburcu işlemleri ve yardımcı personelden ( $p<0.01$ ) erkeklerin kadınlara göre daha memnun oldukları saptandı.

Yaşın genel memnuniyet düzeyi üzerine etkisi incelendiğinde, yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ( $p<0.05$ ). Yapılan ileri analizde (Benferroni) farkın 18-28 yaş grubu ile 62 yaş ve üzeri gruptan kaynaklandığı bulundu. Yaşa göre kayıt-kabul hizmetinden memnuniyete bakıldığında yaş grupları arasında anlamlı fark saptandı ( $p<0.05$ ) ve bu farkın 18-28 yaş grubu, 40- 50 yaş grubu ile 62 yaş ve üzeri gruptan kaynaklandığı bulundu. Bakım hizmetlerinden memnuniyet incelendiğinde ( $p<0.05$ ) 18-28 yaş grubu ile 62 yaş ve üzeri grubun diğer yaş gruplarından farklı olduğu saptandı.

Medeni durumun hasta memnuniyeti açısından istatistiksel bir fark oluşturmadığı saptandı.

Eğitim düzeyi ile yardımcı personel ve taburcu hizmetlerinden memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanırken ( $p< 0.05$ ), en yüksek memnuniyet düzeyi ilköğretim mezunlarına aitti.

Gelir durumunun hasta memnuniyeti açısından bir fark oluşturmadığı saptandı.

Sosyal güvence ile bakım hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptandı. ( $F = 2,839$ ,  $p< 0.05$ ). En yüksek memnuniyet düzeyleri SSK ( $X = 4.4$ ) ile emekli sandığı ( $X = 4.3$ ) hastalarına aitti.

Mesleğin hasta memnuniyeti açısından bir fark oluşturmadığı saptandı.

## Tartışma

Bu çalışmaya göre genel memnuniyetin kadınlarda erkeklere göre daha fazla olduğu saptandı. Ancak tedavi hizmetlerinden, taburcu işlemleri ve yardımcı personelden memnuniyet puan ortalamaları erkeklerde kadınlara göre daha fazlaydı. 1998 yılında Sezgin'e ait çalışmada cinsiyetin genel memnuniyet açısından farklılık göstermediği bulunmuştur.<sup>10</sup> Çalışmamıza göre kadın hastaların verilen hizmetlerden daha memnun kaldığı görülmektedir. Bu sonucu bayan gözlem odasında görevli personelin sürekli aynı kişilerden oluşmasına, aynı yerde hizmet vermesine ve iletişimlerinin sürekli olmasına bağlayabiliriz. Araştırmanın yapıldığı dönemde erkek gözlemlerinde görevli hemşire ve personel ise günlük değişiklikler olmuştur, bu da hizmetin sürekliliği ve hastaların kolay ve rahat iletişim kurmasına engel oluşturmuştur. Ame-

rika Birleşik Devletleri Los Angeles Department of Health Services, School of Public Health University of California'da yapılan bir çalışmada, bayan hastaların bayan doktorlardan daha memnun oldukları ve onlara daha çok güvendikleri saptanmıştır. Erkek hastalarla yapılan aynı çalışmada erkek hastaların erkek doktorlardan daha memnun olduğuna dair bir sonuç saptanmamıştır.<sup>11</sup> Çalışmamızda bayan hastaların memnuniyetinin fazla çıkması bu çalışma ile uyum göstermektedir. Baker Dw ve arkadaşları tarafından Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan çalışmada İspanyolca konuşan hastaların hastane hizmetlerinden memnuniyetsiz olması ile ilişkinin yeterli olamamasına bağlanmıştır.<sup>12</sup>

Yaş gruplarına göre genel memnuniyette, bakım hizmetlerinde 18-28 yaş arası ve 62 yaş ve üzeri gruplarda anlamlı fark bulundu. Buna göre en genç ve en yaşlı grup arasında memnuniyet açısından fark olduğu görülmektedir. En yaşlı gruptaki hastaların verilen hizmetlerden daha memnun oldukları, en genç hastaların ise verilen hizmetlerden daha az memnun oldukları söylenebilir.

Eğitim durumuna bakıldığında yardımcı personel ve taburcu hizmetlerinden memnuniyette eğitim düzeyleri arasında fark olduğu saptanmıştır. Buna göre, eğitim durumu lise seviyesindeki hastaların, ilköğretim seviyesindeki hastalara göre daha memnuniyetsiz olduğu bu bulgulara bakarak söylenebilir.

Yaş gruplarına ve eğitim durumlarına göre memnuniyet farklılıklarının genç ve yaşlı grup arasında görüldüğü göz önüne alınırsa, daha genç ve eğitimi yüksek hastaların verilen hizmetlerden daha fazla beklenti içinde olduklarını söylemek mümkündür. Sun ve arkadaşların yaptığı çalışmaya göre de genç neslin verilen hizmetlerden daha memnuniyetsiz olduğu saptanmıştır.<sup>13</sup> Bu sonucun bizim yaptığımız çalışmadaki saptamalarla uyum içinde olduğu görüldü.

Gelir durumu, medeni durum ve meslek değişkenlerinin hasta memnuniyeti için bir fark oluşturmadığı saptanmıştır.

Sosyal güvence farklılıklarına bakıldığında, bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyette fark görülmüştür. Emekli sandığına bağlı hastalar, SSK'ya bağlı hastalar ile Özel sigortası olan hastalar arasında fark vardır ( $p< 0.05$ ). Bu bulgulara göre Emekli Sandığı'na ve SSK ya bağlı hastaların, özel sigortası olan hastalara oranla verilen hizmetlerden daha memnun kaldıklarını söyleyebiliriz. Bu bulgu, emekli sandığı ve SSK'lı hastaların beklentilerinin özel sigortalı olanlara göre daha düşük olduğunu da düşündürmektedir.

Hem meslek, hem de sosyal güvenceye bakıldığında, hastane masraflarını direkt ödeyen hastaların memnuniyetsizliğinin daha çok olduğu görülmektedir. 3-6 Haziran 2002'de Uyanış Sağlık Ocağında hastaların bekleme sürelerine ilişkin memnuniyet düzeyleri araştırıldığında, ücret ödeyen hastaların (%78.3) ödemeyen hastalara (%84.4) oranla daha memnuniyetsiz olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç bizim çalışmamızla uyum göstermektedir.<sup>14</sup>

122 hastanın demografik özellikleri dikkate alınmadan genel memnuniyet düzeyi araştırıldığında, bulgularda da belirtildiği gibi hemşirelik hizmetlerini kapsayan soruların en yüksek puanı aldıkları saptandı.

Bu sonuçlara göre hemşirelik hizmetlerinin, memnuniyet düzeyini etkilediği, verilen iyi hemşirelik hizmetinin, genel hasta memnuniyetini artırdığı görülmektedir. Bunun için hasta memnuniyeti açısından verilen hemşirelik hizmetlerinin çok önemli olduğu söylenebilir.

Çalışmaya dahil edilen hastaların en memnuniyetsiz oldukları konuların başında, yakınları ile görüşme ve haberleşme olanaklarının olmaması gelmektedir (1999 yılında çıkarılan yeni Acil Servis yönergesine göre hasta yakınları Acil Servis içersine alınmamaktadır).

Memnuniyetsizlik durumunu artıran diğer bir konu ise hastaların yataklarına nakledilinceye kadar olan süredir. Gözlem odasına alınmadan önce yapılan tetkiklerin uzun sürmesi hasta memnuniyetsizliğini artırmaktadır. 2003 yılında Amerika Bronx'ta Lincoln Medical & Mental Health Center'de yapılan bir çalışmaya göre de acil serviste tetkikler için bir saat bekleyenlerle, iki saatin üzerinde bekleyenler arasında memnuniyet farkı bulunmuştur. İki saatin üzerinde bekleyen aileler %84 gibi oldukça yüksek bir oranla memnuniyetsizliklerini belirtmişlerdir.<sup>15</sup> Bursch B ve arkadaşların yaptığı çalışmada iyi bir organizasyonla bir uzman tarafından yeterli bilgi verildiğinde, hastaların demografik ve diğer özelliklerine bakılmaksızın bekleme zamanındaki memnuniyetin arttığı saptanmıştır.<sup>16</sup>

Bunun dışında barınma hizmetlerinden de memnuniyetsizlik görülmektedir.

Genel memnuniyetin saptanmasında; 13. maddeyi oluşturan "Hastaneye başvurulduğunda kayıt işlemleri için beklediğiniz süreden memnuniyetiniz neydi?" sorusunun puanlamada ortalamaya katkısı en az olmasının nedeni, hastaların acil servise başvurduklarında kendilerinin kayıt işlemlerini yaptırmayarak direkt olarak acil servis acil tıp teknikeri tarafından içeriye alınmasıdır. Bu nedenle hastalarımızın çoğu bu soruyu yanıtlamamışlardır. Kayıt işlemleri hasta yakını veya acil servis görevlisi tarafından yapılmaktadır.

## Sonuç

Ege Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servisi yataklı birimlerinde verilen genel hizmetlerden, çalışmaya katılan hastaların %63.1'nin memnun oldukları saptandı. Hasta memnuniyetini olumlu yönde etkileyen en önemli faktörlerden biri hemşirelik hizmetleridir.

Hastaların memnuniyetsizliklerinin başında gelen yakınları ile görüşme olanaklarının olmaması, Acil Servis'in genel düzenini bozmayacak şekilde günlük beş dakikalık kısa ziyaret saatlerinin ayarlanması ile giderilebilir.

Hastaların yataklarına nakledilmeden önce Acil Servis ön birimlerinde tetkiklerin uzun sürmesi memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Bunun için ön birimlerde yapılan tetkiklerin hızlandırılması ve hastaların bir an önce izlem yataklarına alınması gerekmektedir. Bu bekleme süresi içersinde hastalara ne için ve ne kadar bekleyecekleri konusunda yeterli bilgi verilirse hasta memnuniyeti artacaktır.

Genelde aynı personelden hizmet alan hastaların hizmetlerden daha memnun olduğu düşünülürse, iletişimin ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

## Kaynaklar

1. Akdemir N. Kalite-Maliyet ve Hemşirelik. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 1994; 1(1) : 45-48.
2. Alcan Z. Bayındır Tıp Merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Hasta Memnuniyet Anket Sonuçları. Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri Çev: Çoruh M. 1996, 133-138.
3. Davis SL, Adams GM. Integrating Patient Satisfaction With A Quality Improvement Program. *JONA* 1994; 24(12): 28-31.
4. Peşkirioğlu N. Hizmet Sektöründe Kalite, Kalite Güvencesi ve Sağlık Hizmetlerine Uygulaması. *Verimlilik Dergisi*, MPM Yayını 1995/3: 141-146, 148-149.
5. Peşkirioğlu N. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Güvencesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 1994; 1(1): 95-96, 102.
6. Thomas LH, Bond S. Measuring Patients' Satisfaction With Nursing: 1990-1994. *Journal of Advanced Nursing* 1996; 23: 747-756.
7. Argon G, Vatan F, Sezgin B. Ege Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Polikliniklerinde Hasta Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi. 5. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı. T.C. Osmaniye Üniversitesi Yayınları Eskişehir. 2002; 418-419.
8. Satıoğlu Ö, Köksal G. Bir Özel Hastane için Toplam Kalite Yönetim Sistemi Tasarımı. IV. Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite. 1995; 295-300.
9. Eryoldaş S, Turgutoğlu B. Hasta Memnuniyetinin Ölçümü. Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri (Çev: Çoruh M). 1996; 145-146.
10. Sezgin B. Acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1998.
11. Derose KP, Hays RD, Mc Caffrey DF, et al. Does physician gender affect satisfaction of men and women visiting the emergency department ? *J Gen Med* 2001;16(4): 218-26.
12. Baker DW, Hayes R, Fortier JP. Interpreter use and satisfaction with interpersonal aspects of care for Spanish-speaking patients. *Med Care* 1998; 36: 1461-70.
13. Sun BS, Adams J, Orav J E, et al. Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care. *Ann Emerg Med* 2000; 35: 426-34.
14. Akhüseyioğlu M, Ayhan S, Kızıltaş S ve ark. Uyanış sağlık ocağına 3-6 tarihleri arasında başvuran hastaların bekleme süreleri ve memnuniyet düzeyleri çalışması. www.dicle.edu.tr, 2002.
15. Waseem M, Ravi L, Radeos M, et al. Parental perception of waiting time and influence on parental satisfaction in an urban pediatric emergency department: are parents accurate in determining waiting time? *South Med J* 2003; 96: 880-3.
16. Bursch B, Beezy J, Shaw R. Emergency department satisfaction: what matters most? *Ann Emerg Med* 1993; 22: 586-91.