

Hastane Hizmetleri Hakkında Sağlık Çalışanlarının Algıları ile Hastaların Değerlendirmelerinin Karşılaştırılması

Ümit Hüda Gür³, Metin Ateş⁴, Gülfer Bektaş², Arzu İrban¹

¹Acıbadem Üniversitesi, Anesteziyoloji ve Reanimasyon Departmanı, İstanbul, Türkiye

²Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

³Bahat Halk Hastanesi, Genel Cerrahi Kliniği, İstanbul, Türkiye

⁴Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

ÖZET

Amaç: Sağlık hizmetlerinin kalitesi ülkelerin sosyo-ekonomik kalkınma düzeylerinin de bir göstergesidir. Bu kapsamda standartlara uygun tanı, tedavi ve bakım hizmetlerinin, hastaların ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek şekilde kaliteli ve hızlı şekilde sunulması gerekmektedir. Sağlık çalışanları ile hastalar arasındaki etkileşim de sağlık hizmeti kalitesini doğrudan etkileyebilmektedir. Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının hizmet algıları ile hastaların aldıkları sağlık hizmetini değerlendirmeleri arasında ilişki olup olmadığı bir saha araştırması ile incelenmiştir.

Çalışma Planı: Hastane etik kurulu ve yönetiminden izin alınarak sağlık çalışanları ve hastalardan oluşan örneklem grubuna anket uygulanarak araştırma verileri toplanmıştır. Hasta grubu ayakta ve yatarak tedavi gören hastalar olarak iki ayrı grupta incelenmiştir.

Bulgular: Ayaktan tedavi gören hastaların aldıkları hizmeti değerlendirmelerinin, doktorların verdikleri sağlık hizmet algılarından daha olumsuz olduğu ortaya çıkmıştır. Yatarak tedavi gören hastaların aldıkları hizmeti değerlendirmeleri ise, sağlık çalışanlarının (doktorlar ve hemşireler) hizmet algıları ile benzer olduğu görülmüştür.

Sonuç: Hastaların aldıkları sağlık hizmetlerini değerlendirmeleri ve bu değerlendirmelerin sonucunda sağlık çalışanlarına da verdikleri hizmetlerin hastalar tarafından nasıl değerlendirildiği ile ilgili geri bildirim yapılması, sunulan sağlık hizmetleri konusunda daha özenli olunmasını sağlayarak kaliteli sağlık hizmeti sunumunun gerçekleştirilmesine olanak sağlayacaktır.

Anahtar sözcükler: sağlık hizmetleri, hizmet kalitesi, hizmet algısı, ayakta hasta, yatan hasta.

THE COMPARISON BETWEEN THE PERCEPTION OF HEALTH CARE STAFFS AND THE EVALUATION OF PATIENTS REGARDING THE HEALTH CARE RECEIVED

ABSTRACT

Aim: The quality of health services is an indicator of the socio-economic level of countries. In this respect, presentation of the qualified health service, make a rapid diagnosis of the disease, give best treatment and health care services in compliance with standards should be offered to the patients, in a way that meet their needs and expectations. The interaction between medical staff and patients can directly affect the health care quality. In this study, a field investigation was used in order to reveal a relationship between the perceptions of medical staff and patients regarding the health care service received.

Study Design: After Ethic committee and the hospital executives' approval, data were collected by applying a survey to a sample group of medical staff (doctor, nurse, medical receptionist) and patients. The patient group is examined in two separate groups as outpatients and inpatients.

Results: It is determined that the perceptions of outpatients are more negative than the perceptions of doctors regarding the health care received, as a conclusion in this study. Besides it has attained to the result which is the perceptions of inpatients are similar with the perceptions of medical staffs (doctors and nurses) and the perceptions of outpatients are similar only with the perceptions of medical receptionists.

Conclusions: Studies related to patients' expectations and perceptions should be done more frequently and the results should be shared with health care providers as a reflection of their works. This will results in the increase in quality of work and better health care for patients.

Keywords: healthcare services, service quality, perceptions regarding the health care received, outpatients, inpatients.

Sağlık hizmetinden yararlanan hastalar, günümüzde teknolojideki artan imkanların sonucu olarak; televizyon, internet ve görsel-yazılı basın gibi iletişim araçları ile bu konuda bilgilendikçe ve refah düzeyi arttıkça daha kaliteli hizmetin hızlı bir şekilde sunulmasını talep etmektedirler. Sağlık kurumlarının gerek kamuda, gerekse özelde giderek artan sayısı ve sağlık hizmeti sunan kurumların pazar payı içindeki rekabeti; hastaların aldıkları sağlık hizmetlerine ilişkin görüş ve değerlendirmeleri ile kaliteli hizmet sunumuna olan ilgiyi ve önemini arttırmıştır. Bunun bir sonucu olarak da, günümüzde sağlık hizmetlerinde kaliteli hizmet sunumu, kurumsal pazarlamada giderek daha çok önem kazanmıştır.

Sağlık kurumlarının, hizmet sunduğu toplumun sağlık ihtiyaçlarını sağlamaya yönelik plan ve düzenlemelerinde, hizmet kullanıcılarının memnun edilmesini ön planda tutmaları kurumsal başarı ve rekabet edebilme gücü açısından zorunludur. Sağlık kurumları yöneticilerinin temel görevlerinden en önemlilerinden bir tanesi de; topluma verimli ve kaliteli sağlık hizmetleri sunulmasını sağlamaktır (1,2).

Sağlık hizmetlerinin soyut olma özelliği taşıması dolayısıyla hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve işletmelerin de, müşterilerin yani hastaların hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladığını anlaması güç olabilir. Bir hizmet işletmesi olan hastaneler, tüketici tarafından hizmetinin nasıl değerlendirildiğini bilmez ise; bu olumsuzluklara neden olan kurumsal ya da kişisel nedenlere ait problemlere çözüm üretip, hizmet kalitesini de arttıramaz (3).

Rekabet gücünü arttırıp, pazarda varlığını devam ettirme çabasında olan diğer tüm kuruluşlar gibi sağlık kuruluşları da, hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derece memnun kalındığını araştırmak, öğrenmek, değerlendirmek ve bu yönde harekete geçmek durumundadırlar (4).

Özel bir hastane örneğinde planlanan bu çalışma ile; hastanede sunulan sağlık hizmetlerinin hem hizmeti veren sağlık çalışanlarının, hem de bu hizmeti alan hastaların bakış açılarının değerlendirilerek karşılaştırılması ve bunun sonucunda elde edilen verilerin ışığında sağlık yöneticilerine ve sağlık çalışanlarına sunulan hizmet kalitesinin önemi vurgulanarak, kalitenin yükseltilebilmesi için gerekli önerilerin getirilmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve yöntem

Bu çalışma hastane etik kurulu ve yönetiminden izin alınarak 1-31 Aralık 2010 tarihleri arasında sağlık çalışanlarının (doktor, hemşire ve hasta danışmanı) verdikleri hizmet algısı ile hastaların aldıkları bu hizmeti değerlendirmelerinin uygulanan anket yöntemi ile karşılaştırmalı olarak incelenmesi ile gerçekleştirilmiştir.

A. Hastaların tedavi şekillerine göre (ayaktan/yatarak) değerlendirmeler

Araştırmada hasta grubu; ayaktan tedavi gören ve yatarak tedavi gören hastalar olmak üzere iki grupta ele alınmıştır:

I-Yatarak tedavi gören hasta grubunun aldıkları hizmete ilişkin görüşleri tedavilerinden sorumlu olan doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları ile karşılaştırmalı olarak 17 soruluk bir anket formu uygulanarak incelenmiştir.

II-Ayaktan tedavi gören hasta grubunun görüşleri de hem doktorların hem de hasta danışmanlarının hizmet algıları ile karşılaştırmalı olarak 19 soruluk bir anket formu uygulanarak incelenmiştir. Puanlar hesaplanırken her bir gruba uygulanan ölçekler için yapılan geçerlilik güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır.

B. Sağlık çalışanlarının hizmet algısı ile hastaların değerlendirmeleri arasındaki ilişkiler

Hastalar, doktorlar, hasta danışmanları ve hemşirelerin doldurmuş oldukları anketlerdeki önermelere verilen cevaplar doğrultusunda öncelikle ayaktan ya da yatarak tedavi görme ayırımına göre; daha sonra ise hasta, doktor ve hemşire/hasta danışmanı ayırımına göre hizmet algısı puanları hesaplanmıştır. Bu puanların hesaplanmasında ilgili hizmet algısı ölçeğindeki önermelere verilen cevaplar 1: Kesinlikle katılmıyorum...5: Kesinlikle katılıyorum olacak biçimde kodlanarak toplanmış ve cevap verilen önerme sayısına bölünerek ortalamalar alınmıştır. Ölçeklerde hizmet algısı adına olumsuz yargı bildiren önermeler de bulunmaktadır (Yatan hasta grubu örneğine uygulanan ölçekte 3 ve 17 no'lu maddeler). Bu önermelere verilen cevaplar 1: Kesinlikle katılıyorum...5: Kesinlikle katılmıyorum olacak biçimde kodlanmıştır. Ayrıca puanlar hesaplanırken her bir gruba uygulanan ölçekler için yapılan geçerlilik güvenilirlik çalışmalarında atılmış olan maddeler dikkate alınmadan puanlar hesaplanmıştır. Hesaplanan hizmet algısı puanları 1-5 arasında değer alabilmektedir. Hasta değerlendirmelerine ilişkin puanların 5'e yaklaşması, hastaların sağlık kurumunu ve hizmet aldığı doktoru değerlendirme biçiminin

olumluya yaklaştığına işaret etmektedir. Sağlık çalışanlarının hizmet algılarına ilişkin puanların 5'e yaklaşması ise sağlık çalışanlarının hizmet algılarının olumluya yaklaştığını göstermektedir.

Toplanan verilerin değerlendirilmesi ve analizinde SPSS 18.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Anketteki tüm sorulara ve ölçeklerdeki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablo ve grafiklerle gösterilmiştir. Hipotez testleri bölümünde ANOVA testleri kullanılmıştır. $p < 0,05$ istatistiksel anlamlılığı belirlemiştir.

Bulgular

Yatarak tedavi gören hastalara ait grupta; 127 hasta, 19 doktor ve 20 hemşire, ayakta tedavi gören hasta grubunda ise 123 hasta, 16 doktor ve 18 hasta danışmanı anket uygulamasına katılmıştır. Tüm hastaların tedavi oldukları branşlara göre dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Hastaların tedavi oldukları branşlara göre dağılımları.

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Yatarak Tedavi Gören Hastalar	Kadın Doğum	38	29,9	33,6
	KBB	4	3,1	3,5
	Pediyatri	34	26,8	30,1
	Göz	5	3,9	4,4
	Genel Cerrahi	13	10,2	11,5
	Dahiliye	7	5,5	6,2
	Ortopedi	6	4,7	5,3
	Diğer (Üroloji, Diş, Acil)	6	4,7	5,3
	Toplam	113 (n=127)	89,0	100,0
	Ayaktan Tedavi Gören Hastalar	Kadın Doğum	33	26,8
KBB		6	4,9	5,1
Pediyatri		23	18,7	19,5
Göz		26	21,1	22,0
Genel Cerrahi		4	3,3	3,4
Dahiliye		16	13,0	13,6
Ortopedi		7	5,7	5,9
Diğer (Üroloji, Diş, Acil)		3	2,4	2,5
Toplam		118 (n=123)	95,9	100,0
Genel Toplam (Hastalar)		231 (n=250)	92,4	100,0

A. Hastaların tedavi şekillerine göre (Ayaktan/Yatarak) değerlendirilmeleri

I. Yatarak tedavi gören hastalara ilişkin değerlendirmeler

Bu bölümde örneklem grubunda yer alan yatarak tedavi gören hastaların, bu hastaların tedavisinden sorumlu olan doktor ve hemşirelerin anketleri değerlendirilmeye alınmıştır. Uygulanmış olan ölçeklerdeki önermelere verilen cevaplara ait ortalama değerleri hesaplanmıştır (Tablo 2).

Bireyler özellikle doktorun güler yüzlü ve nazik olması, doktorun hastalığı konusunda hastaları, anlayabilecekleri şekilde bilgilendirmesi, doktorun yatan hastalarını sık sık ziyaret etmesi, doktorun hastaneden çıktıktan sonra yapmaları gerekenler konusunda hastaları bilgilendirmesi, hemşirelerin becerisine güvenmek, hemşirelerin hastaları yeterli sıklıkta ziyaret etmesi, hemşirelerin güler yüzlü ve nazik davranmaları, hemşirelerin hastalar ile ilgili doktoru bilgilendirmesi, hemşirelerin gerektiğinde hastanın durumu ile ilgili doktora danışması, hastanenin fiziki koşullarının hastaların yatışa karar vermesinde etkili olması ve hastaların hastaneye yatış kararında tek etkenin hastanenin fiyatlarının uygun olması şeklinde sıralanan kriterler bazında hastaların hizmet değerlendirmeleri ile, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları benzer bulunmuştur ($p > 0,05$).

Doktorun önerisiyle tereddüt etmeden hastaneye yatmayı kabul etme kriteri bazında yatarak tedavi gören hastaların hizmet değerlendirmeleri ile doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları anlamlı biçimde farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Bu farklılığa hemşirelerin bu kritere ilişkin hizmet algılarının, hem doktorların hizmet algılarından ve hem de hastaların değerlendirmelerinden daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Doktorun tıbbi bilgisine güvenmek kriteri bazında yatarak tedavi gören hastaların hizmet değerlendirmeleri, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p < 0,05$) farklılaşmaktadır. Doktorların bu kritere ilişkin hizmet algıları, hastaların ve hemşirelerin değerlendirmeleri ile benzerdir; ancak gruplar arasındaki algı farklılığına hemşirelerin bu kritere ilişkin hizmet algılarının, hastalarınkinden daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Hastaneye yatış konusunda birkaç doktora danışmadan karar vermemek alt ölçeği değerlendirildiğinde ise; yatarak tedavi gören hastaların, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p < 0,05$) farklılaşmaktadır. Hemşirelerin bu kritere ilişkin hizmet

Tablo 2. Yatan hastalar ve sağlık çalışanlarının önermelere verdikleri cevaplar arasındaki farklılıklar.

Önermeler	Önermeye verilen cevaplara ait ortalama ± standart hata değerleri ($\bar{X} \pm S\bar{X}$)			Test İstatistiği (F)	Sig (p)
	Hastalar (n=127)	Doktorlar (n=19)	Hemşireler (n=20)		
1. Doktorun önerisiyle tereddüt etmeden hastaneye yatmayı kabul etmek.	4,603±0,068 ^A	4,444±0,217 ^A	3,200±0,213 ^B	26,369	0,000*
2. Doktorun tıbbi bilgisine güvenmek.	4,591±0,068 ^A	4,611±0,143 ^{AB}	4,150±0,082 ^B	3,353	0,037*
3. Hastaneye yatış konusunda birkaç doktora danışmadan karar vermemek.	3,876±0,115 ^A	2,588±0,193 ^B	3,350±0,221 ^{AB}	9,461	0,000*
4. Doktorun güler yüzlü ve nazik olması.	4,638±0,063	4,632±0,114	4,450±0,153	0,654	0,521
5. Doktorun hastalığı konusunda hastaları, anlayabilecekleri şekilde bilgilendirmesi.	4,520±0,071	4,789±0,096	4,450±0,135	1,256	0,288
6. Doktorun tedavi yöntemine güvenmek ve önerilerini uygulamak.	4,472±0,074 ^{AB}	4,778±0,101 ^A	4,050±0,088 ^B	4,554	0,012*
7. Doktorun yatan hastalarını sık sık ziyaret etmesi.	4,352±0,083	4,556±0,202	4,050±0,198	1,515	0,223
8. Doktorun, hastaneden çıktıktan sonra yapmaları gerekenler konusunda hastaları bilgilendirmesi.	4,462±0,076	4,684±0,172	4,150±0,196	2,107	0,125
9. Doktoru yakınlarına tavsiye etmek.	4,484±0,076	4,556±0,121	4,000±0,192	3,186	0,044*
10. Hemşirelerin becerisine güvenmek.	4,500±0,074	4,158±0,206	4,600±0,112	1,778	0,172
11. Hemşirelerin hastaları yeterli sıklıkta ziyaret etmesi.	4,592±0,076	4,250±0,144	4,474±0,140	1,359	0,260
12. Hemşirelerin güler yüzlü ve nazik davranmaları.	4,632±0,070	4,235±0,182	4,700±0,105	2,330	0,101
13. Hemşirelerin hastalar ile ilgili doktoru bilgilendirmesi.	4,459±0,081	4,647±0,119	4,800±0,092	1,732	0,180
14. Hemşirelerin gerektiğinde hastanın durumu ile ilgili doktora danışması.	4,496±0,072	4,714±0,125	4,789±0,096	1,672	0,191
15. Hastanenin fiziki koşullarının hastaların yatışa karar vermesinde etkili olması.	3,983±0,107	3,429±0,388	3,947±0,235	1,377	0,256
16. Hastaların hastaneyi yakınlarına tavsiye etmeleri.	4,447±0,069	4,059±0,181	4,050±0,135	3,908	0,022*
17. Hastaların hastaneye yatış kararında tek etkenin hastanenin fiyatlarının uygun olması.	3,066±0,133	2,471±0,333	3,050±0,246	1,333	0,267

Not (1): 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum şeklinde kodlama yapılmış ve ortalamalar hesaplanmıştır. Ortalamanın yüksek olması ilgili kritere ilişkin önermeye katılım düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Not (2): * İlgili satırdaki kriter bazında yatan hastaların, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p < 0,05$) farklılık göstermektedir.

Not (3): Ortalama sütunlarında farklı harflerle gösterilmiş olan grupların, o satırdaki kriter bazında hizmet algıları farklılık göstermektedir.

algıları, hastaların değerlendirmeleri ve doktorların algıları ile benzerdir, ancak gruplar arasındaki algı farklılığına doktorların bu kritere ilişkin hizmet algılarının, hastalarınkinden daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Doktorun tedavi yöntemine güvenmek ve önerilerini uygulamak maddesi için ise; yatarak tedavi gören hastaların değerlendirmeleri ile doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları belirgin ($p < 0,05$) farklılık göstermektedir. Hastaların bu kritere ilişkin hizmet değerlendirmeleri, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları ile benzerdir, ancak gruplar arasındaki algı farklılığına hemşirelerin bu kritere ilişkin hizmet algılarının, doktorlarınkinden daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Tablo 3. Ayaktan tedavi gören hastaların, doktor ve hastane tercihlerinde etkili olan faktörler.

Faktörler	Ortalama (\bar{x})	Ortalamanın standart hatası ($S\bar{x}$)
Hastaların yakınlarının doktoru tavsiye etmeleri	4,821	0,075
Hastanenin hastanın evine yakın olması	4,730	0,102
Hastaların yakınlarının hastaneyi tavsiye etmeleri	4,525	0,183
Hastanenin fiyatlarının uygun olması	4,455	0,218
Hastanenin tanıtımı	2,385	0,417

Tablo 4. Ayaktan tedavi gören hastalar ve sağlık çalışanlarının önermelere verdikleri cevaplar arasındaki farklılıklar.

Önermeler	Önermeye Verilen Cevaplara Ait Ortalamalar				Test İstatistiği (F)	Sig (p)
	Hastalar	Doktorlar	Hasta danışmanları			
1. Doktorun hastaları bekletmemesi	2,785±0,131 ^A	4,875±0,085 ^B	3,611±0,315 ^A	18,186	0,000*	
2. Doktorun hastaları güler yüz ve dostça bir tavırla karşılaması.	4,301±0,083 ^A	4,875±0,085 ^B	4,500±0,146 ^{AB}	3,400	0,036*	
3. Doktorun hastaların hatırını sorması.	4,017±0,103	4,688±0,120	4,500±0,146	4,175	0,017*	
4. Doktorun, hastaların anlattıklarını sözlerini kesmeden dinlemesi.	4,314±0,085	4,563±0,128	4,389±0,200	0,572	0,565	
5. Doktorun, hastalar konuşurken sorular sorarak onları yönlendirmesi.	4,256±0,089	4,500±0,258	4,333±0,198	0,466	0,628	
6. Doktorun, hastaları ayrıntılı olarak muayene etmesi.	4,261±0,089	4,438±0,203	4,667±0,114	1,681	0,190	
7. Doktorun, acelesi olsa da bunu hasta muayenesine yansıtması.	2,261±0,125 ^B	4,563±0,182 ^A	3,944±0,249 ^A	32,453	0,000*	
8. Doktorun, muayene sonrasında hasta ve yakınlarına hastalıkla ilgili ne düşündüğünü anlayacakları şekilde izah etmesi.	4,117±0,105 ^A	4,875±0,085 ^B	4,722±0,109 ^{AB}	5,768	0,004*	
9. Doktorun, yaptırmasını istediği tetkiklerin gerekçesini hasta ve yakınının anlayacağı şekilde açıklaması.	4,333±0,186	4,938±0,063	4,722±0,109	1,044	0,355	
10. Doktorun, muayene sırasında hasta yakınının muayene odasında bulunmasına izin vermesi.	4,106±0,099	4,500±0,158	4,611±0,231	2,556	0,081	
11. Doktorun, muayene sırasında hemşire ya da hostesin odada bulunmasını istemesi.	3,933±0,104 ^A	4,625±0,221 ^{AB}	4,833±0,090 ^B	7,744	0,001*	
12. Doktorun, muayene sonrasında hastasının bütün sorularına sabırla yanıt vermesi.	4,256±0,087	4,563±0,182	4,389±0,216	0,854	0,428	
13. Doktorun, tetkik sonuçlarını ve tedavi planını ayrıntılarıyla anlatması.	4,278±0,087	4,813±0,101	4,667±0,114	3,916	0,022*	
14. Doktorun, hastanın mutlaka kontrole gelmesini önermesi.	4,284±0,084	4,313±0,218	4,667±0,114	1,539	0,218	
15. Doktorun önerdiği tedaviye, hastalar tarafından güvenilmesi.	4,311±0,086	4,313±0,120	4,556±0,121	0,639	0,529	
16. Doktorun, hastalar tarafından yakınlarına tavsiye edilmesi.	4,269±0,087	4,438±0,128	4,722±0,109	2,247	0,109	
17. Doktora, gerektiğinde hastalar tarafından tekrar başvurulması.	4,287±0,089	4,625±0,125	4,611±0,118	1,879	0,156	
18. Dokordan, diğer branşlarla ilgili görüş alınması.	3,974±0,101	4,125±0,155	4,278±0,177	0,787	0,457	
19. Doktorun diğer branşlarla ilgili önerilerinin hastalar tarafından dikkate alınması.	4,170±0,098	4,563±0,128	4,444±0,185	1,580	0,210	

Not (1): 1:Kesinlikle katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4:Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum şeklinde kodlama yapılmış ve ortalamalar hesaplanmıştır. Ortalamaların yüksek olması ilgili kritere ilişkin önermeye katılım düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Not (2): * İlgili satırdaki kriter bazında ayaktan tedavi gören hastaların, doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p < 0,05$) farklılık göstermektedir.

Not (3): Ortalama sütunlarında farklı harflerle gösterilmiş olan grupların, o satırdaki kriter bazında hizmet algıları farklılık göstermektedir.

Doktoru yakınlarına tavsiye etmek kriteri bazında yatan hastaların, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p < 0,05$) farklılaşmaktadır. Bu kritere ilişkin hizmet algıları en olumludan en olumsuz doğru: doktorlar, hastalar ve hemşireler şeklinde sıralanmaktadır, ancak herhangi iki grup arasında algı farklılığı tespit edilememiştir.

Hastaların hastaneyi yakınlarına tavsiye etmeleri kriteri bazında yatan hastaların, doktorların ve hemşirelerin hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p < 0,05$) farklılaşmaktadır. Bu kritere ilişkin hizmet algıları en olumludan en olumsuz doğru: hastalar, doktorlar ve hemşireler şeklinde sıralanmaktadır, ancak herhangi iki grup arasında algı farklılığı tespit edilememiştir.

II. Ayaktan tedavi gören hastalara ilişkin değerlendirmeler

Bu hastalara ilişkin olarak doktor ve hasta danışmanlarının verdikleri hizmet algılarının incelenmesi amacıyla her bir gruba uygulanmış olan ölçeklerdeki önermelere verilen cevaplar değerlendirilmiştir. Ayrıca ayaktan tedavi gören hastaların, doktor ve hastane tercihlerinde etkili olan faktörler de Tablo 3'te verilmiştir.

Ayaktan tedavi gören hastaların, doktor ve hastane tercihlerinde en fazla etkili olan faktörün hasta yakınlarının doktoru tavsiye etmesi olduğu belirlenmiştir. Bu faktörü, tercihte daha fazla etkili olandan daha az etkili olana doğru sırasıyla: hastanenin hastanın evine yakın olması, hastaların yakınlarının hastaneyi tavsiye etmeleri ve hastanenin fiyatlarının uygun olması şeklinde sıralanan faktörler takip etmektedir. Ayaktan tedavi gören hastaların, doktor ve hastane tercihlerinde en az etkili olan faktörün ise hastanenin tanıtımı olduğu belirlenmiştir.

Ölçeklerdeki önermelere verilen cevaplar ve bunların üç grup arasındaki karşılaştırılmasının sonuçlarının verildiği Tablo 4'ün incelenmesi ile aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır: Gerektiğinde hastalar tarafından doktora tekrar başvurulması, doktordan diğer branşlarla ilgili görüş alınması, doktorun hastaların anlattıklarını sözlerini kesmeden dinlemesi, hastalar konuşurken sorular sorarak onları yönlendirmesi, hastaları ayrıntılı olarak muayene etmesi, yaptırmasını istediği tetkiklerin gerekçesini hasta ve yakınının anlayacağı şekilde açıklaması, muayene sırasında hasta yakınının muayene odasında bulunmasına izin vermesi, muayene sonrasında hastasının bütün sorularına sabırla yanıt vermesi, hastanın mutlaka kontrole gelmesini önermesi, önerdiği tedaviye, hastalar tarafından güvenilmesi, diğer branşlarla ilgili önerilerinin hastalar tarafından dikkate alınması, hastalar tarafından yakınlarına tavsiye şeklinde sıralanan kriterler bazında ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmeleri ile doktorlar ve hasta danışmanlarının hizmet algıları arasında fark bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Doktorun hastaları bekletmemesi maddesinde ise ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmesi ile doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları arasında belirgin fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu farklılığa doktorların bu maddeye ilişkin hizmet algılarının, hasta danışmanlarının hizmet algılarından ve hastaların değerlendirmelerinden daha olumlu olması sebep olmuştur.

Doktorun hastaları güler yüzlü ve dostça bir tavırla karşılaması konusunda ise; ayaktan tedavi gören hastaların

değerlendirmeleri ile doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları anlamlı biçimde farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Hasta danışmanlarının bu kritere ilişkin hizmet algıları hastaların değerlendirmelerine ve doktorların hizmet algılarına benzer olmakla beraber, gruplar arasındaki farklılığa hastaların bu kritere ilişkin hizmet algılarının, doktorlarınkinden daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Doktorun hastaların hatırını sorması konusunda ise; ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmeleri ile doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları arasında bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu kritere ilişkin hizmet algıları en olumludan en olumsuz doğru: doktorlar, hasta danışmanları ve hastalar şeklinde sıralanmaktadır, ancak herhangi iki grup arasında algı farklılığı tespit edilememiştir.

Doktorun, acelesi olsa da bunu hasta muayenesine yansıtması kriteri bazında ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmeleri ile doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hasta danışmanlarının konuya ilişkin hizmet algıları, doktorların algılarıyla benzerdir; ancak gruplar arasındaki farklılığa hastaların bu kritere ilişkin hizmet değerlendirmelerinin, doktorlarınkinden ve hasta danışmanlarınınkinden daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Doktorun muayene sonrasında hasta ve yakınlarına hastalıkla ilgili ne düşündüğünü anlayacakları şekilde izah etmesi maddesinde ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmesi, doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları arasında önemli fark saptanmıştır ($p<0,05$). Hasta danışmanlarının bu kritere ilişkin hizmet algıları hastaların değerlendirmeleri ve doktorların algılarına benzerdir; ancak gruplar arasındaki farklılığa hastaların bu kritere ilişkin hizmet algılarının, doktorlardan daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Doktorun muayene sırasında hemşire ya da hostesin odada bulunmasını istemesi konusunda ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmeleri ile doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Doktorların algılarının, hasta danışmanlarının algılarından daha olumsuz olması sebep olmuştur.

Doktorun tetkik sonuçlarını ve tedavi planını ayrıntılıyla anlatması maddesi değerlendirilir iken; ayaktan tedavi gören hastaların değerlendirmeleri ile doktorların ve hasta danışmanlarının hizmet algıları arasında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0,05$).

Tablo 5. Hasta değerlendirme puanlarına ve sağlık çalışanlarının hizmet algısı puanlarına ait tanımlayıcı istatistikler.

Hizmet Algısı Puanları		N	Ortalama (\bar{x})	Standart Hatası ($S\bar{x}$)	Medyan	Mod	Minimum	Maksimum
Yatarak	Doktorlar	19	4,359	0,086	4,412	4,313	3,647	4,900
Tedavi	Hastalar	127	4,261	0,046	4,471	4,529	1,706	5,000
Gören Hasta Grubu	Hemşireler	20	4,277	0,088	4,294	4,214	3,429	4,857
Ayaktan	Doktorlar	16	4,589	0,084	4,684	4,947	3,842	4,947
Tedavi Gören Hasta Grubu	Hastalar	123	4,083	0,062	4,133	3,875	1,563	5,000
	Hasta danışmanları	18	4,455	0,108	4,531	4,188	3,563	5,000

B. Sağlık Çalışanlarının Hizmet Algısı İle Hastaların Değerlendirmeleri Arasındaki İlişkiler

Bu bölümde hesaplanan hizmet algısı puanları 1-5 arasında değer alabilmektedir. Hasta değerlendirmelerine ilişkin puanların 5'e yaklaşması, hastaların sağlık kurumunu ve hizmet aldığı doktoru değerlendirme biçiminin olumluya yaklaştığına işaret etmektedir. Sağlık çalışanlarının hizmet algılarına ilişkin puanların 5'e yaklaşması ise sağlık çalışanlarının hizmet algılarının olumluya yaklaştığını göstermektedir (Tablo 4-6). Hizmet algısı ölçeklerindeki önermelere verilen cevaplar doğrultusunda hesaplanan hizmet algısı puanları, örneklem grubundaki hasta, doktor, hemşire ve hasta danışmanlarının hizmet algılarının olumluluk düzeyini temsil etmektedir.

Yatan hasta grubunda hasta, doktor ve hemşirelerin genel hizmet algılarının olumluluk düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı biçimde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Ayaktan tedavi gören hastaların, doktorların ve hasta danışmanlarının genel hizmet algılarının olumluluk düzeyleri ise istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p<0,05$) farklılaşmaktadır. Hasta danışmanlarının genel hizmet algılarının olumluluk düzeyleri hastalarinkine ve doktorlarinkine benzerdir ancak gruplar arasındaki farklılığa hastaların genel hizmet değerlendirmelerindeki olumluluk düzeylerinin, doktorların hizmet algılarının daha düşük olması sebep olmuştur.

Sağlık çalışanlarının hizmet algısı ile hastaların değerlendirmeleri arasındaki ilişkiye ait hesaplanan hizmet algısı puanlarının incelenmesiyle ulaşılan bulguların genel bir değerlendirmesi yapılacak olursa;

- Yatarak tedavi gören hasta grubuna ilişkin olarak hastaların, doktorların ve hemşirelerin hizmet algılarının farklılık göstermemesi, araştırmada sınıanan " H_1 : Yatan hasta grubunun değerlendirmeleri ile doktorların hizmet algıları ilişkilidir", " H_2 : Yatan hasta grubunun değerlendirmeleri ile hemşirelerin hizmet algıları ilişkilidir" ve " H_3 : Yatan hasta grubuna ilişkin olarak doktorların hizmet algıları ile hemşirelerin hizmet algıları ilişkilidir" hipotezlerini doğrudan destekler niteliktedir.
- Ayaktan tedavi gören hasta grubuna ilişkin olarak ise hizmet algılarının, yalnızca doktorlar ve hastalar arasında istatistiksel olarak anlamlı biçimde farklılık göstermesi, araştırmada sınıanan " H_4 : Ayaktan tedavi gören hasta grubunun değerlendirmeleri ile doktorların hizmet algıları ilişkilidir" hipotezini desteklemez iken " H_5 : Ayaktan tedavi gören hasta grubunun değerlendirmeleri ile hasta danışmanlarının hizmet algıları ilişkilidir" ve " H_6 : Ayaktan tedavi gören hasta grubuna ilişkin olarak doktorların hizmet algıları ile hasta danışmanlarının hizmet algıları ilişkilidir" hipotezlerini destekler niteliktedir.

Tablo 6. Hastalar ve sağlık çalışanlarının hizmet algı puanları arasındaki farklılıklar.

Gruplar	Önermeye verilen cevaplara ait ortalamalar			Test İstatistiği (F)	Sig (p)
	Hastalar	Doktorlar	Hemşireler / Hasta danışmanları		
Yatarak Tedavi Gören Hastalar	4,261 ± 0,046	4,359 ± 0,086	4,277 ± 0,088	0,337	0,714
Ayaktan Tedavi Gören Hastalar	4,083 ± 0,062 ^A	4,589 ± 0,084 ^B	4,455 ± 0,108 ^{AB}	6,414	0,002*

Not (1): Ortalamanın yüksek olması hizmet algısının olumluya yaklaştığını göstermektedir.

Not (2): * Hastaların, doktorların ve hemşirelerin/ hasta danışmanlarının hizmet algıları istatistiksel olarak anlamlı biçimde ($p<0,05$) farklılık göstermektedir.

Not (3): Farklı harflerle gösterilmiş olan grupların, o satırdaki gruplama bazında hizmet algıları farklılık göstermektedir.

Tartışma

Hizmet sektörünün en önemli kaynaklarından biri insan faktörüdür. Hizmeti sunanların bilgili ve donanımlı olmalarının yanı sıra iletişim becerilerinin de gelişmiş olması beklenmektedir. Sağlık hizmeti sunan kişinin ya da kurumun güven verip vermemesi, çevrenin yönlendirmeleri, fiyat, fiziksel koşullar, hizmeti sunan kişinin algısı ile hizmet alan hastanın değerlendirmelerinin farklı olmasına yol açmaktadır. Bu bağlamda sağlıkta iletişim konusu giderek önem kazanmakta, giderek daha fazla sosyolog, hasta- doktor ilişkileri, sağlık hizmetlerinin sunumu, doktorlar ile diğer sağlık personelinin iletişimi gibi konularda araştırmalar yapılmaktadır (5-7).

Hastalardan geri bildirim değerlendirmeyi sürekli hale getiren sağlık kuruluşları verimliliği, etkinliği ve kaliteyi yakalayarak; sürekli kalite gelişimi içinde olabilir, kalite odaklı kurumsal kültür oluşumunu hızlandırarak, rekabet güçlerini artırıp, sektör lideri olabilirler (8).

Araştırmada hastaların doktorlardan ve sağlık kurumundan aldıkları hizmetin kalitesine ilişkin değerlendirmeleri ile sağlık çalışanlarının hizmet algıları arasındaki ilişkilerin incelenmesi esas alınmıştır.

Hasta tatmin araştırmalarının incelenmesi sonucu, literatürde hastaların tatminlerini değerlendirmelerinde, dokuz boyut (Hasta-doktor ilişkisi, Hasta-hemşire ilişkisi, Hastadiger hastane personeli davranışı, Bilgilendirme, Beslenme hizmetleri, Fiziksel ve çevresel koşullar, Bürokrasi, Güven, Ücret) plana çıkmıştır (9,10).

Bu çalışma ile doktorların ayaktan tedavilerde hasta ve yakınlarını bekletmemeye özen göstermeleri, zorunlu olarak bekletecekleri durumlarda ise bilgilendirme yapmalarının önemi ortaya çıkarırken; kişisel davranışlarının hastaya nasıl yansıtacağı konusunda dikkatli ve özenli olmalarının yararı ve önemi ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanlarında iletişim becerileri de en az kişisel gayretleri kadar önemlidir. Bu nedenle günümüzün değişen sağlık hizmeti sunum koşullarında tıp fakülteleri ve diğer sağlık eğitimi veren kurumların, eğitim programlarında iletişim becerileri ve kişisel gelişimle ilgili derslerin yer almasının önemli ve faydalı olacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Hasta algıları ve beklentileri ile ilgili çalışma ve araştırmaların daha sık yapılarak bunun sağlık çalışanları ile paylaşılması da hizmeti sunanlara sundukları hizmet konusunda ayna tutacak ve bu da sunumda daha özenli olmayı ve kalitenin artmasını beraberinde getirecektir.

Kaynaklar

1. Akgün S, Öztürk A. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Tatmini. Modern Hastane Yönetimi. 2002;6(2):102-17.
2. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi 2. Baskı Ankara: Siyasal Kitabevi;2000;291-304.
3. Erciş M.S. Pazarlama İletişiminde Temel Yaklaşımlar. 1. Baskı. Ankara:Nobel Yayın Dağıtım; Kasım 2010;323-34.
4. Engiz O. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini. Hastane Yöneticiliği. Ed: Hayran O.Sur H.İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri;1997;62-5.
5. Okay A. Sağlık İletişimi. İstanbul: Mediacat Yayınları; 2009;21-61.
6. İslamoğlu H, Candan B, Hacıefendioğlu Ş, Aydın K. Hizmet Pazarlaması. 1. Baskı. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım; Ekim 2006;142-5.
7. WHO. World Health Report 2000: Health Systems-Improving Performance. Geneva, Switzerland.
8. Hayran O. Sur H. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Sağlık Hizmetleri El Kitabı. 1. Baskı. İstanbul: Yüce Yayın Dağıtım. 1998;15-32.
9. Esatoğlu A.E. Hasta Tatmininin Ölçülmesi. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi Ve Performans Ölçümü. Ed: Çoruh M., Ankara: Haberal Eğitim Vakfı Yayınları ; 1997;61-72.
10. Demir C, Çimen M, Kayahan C,Kostik Z,Peker. S, Şen D. Gata Eğitim Hastanesi Genel Cerrahi Kliniğinde Yatarak Tedavi Gören Hastaların Tatmin Düzeyinin Saptanması. Gülhane Tıp Dergisi.2000; 42(1):65-71.