

e-ISSN:2587-2168



Year: 2023

Vol: 9 Issue: 49

pp 1088-1094

Article ID

67811

Arrival

21 January 2023

Published

28 March 2023

DOI NUMBER<http://dx.doi.org/10.29228/ideas.67811>**How to Cite This Article**

Aydın, A. F. & Altuntaş, M. (2023). "Hasta Memnuniyeti Ve Etkileyen Faktörler", International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies, (e-ISSN:2587-2168), Vol:9, Issue:49; pp: 1088-1094



International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Hasta Memnuniyeti Ve Etkileyen Faktörler**Patient Satisfaction and Influencing Factors**Aşkı Fettah Aydın¹ Mehmet Altuntaş² ¹ Öğr. Gör., Nişantaşı Üniveristesi, Tubbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, İstanbul, Türkiye² Doç.Dr., İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, İstanbul, Türkiye**ÖZET**

Bu araştırmanın amacı hasta memnuniyeti algısının sosyodemografik özelliklere göre incelenmesidir. Araştırmanın evrenini İstanbul İli'nde ikamet eden ve sağlık hizmetlerinden en az bir kere faydalanmış olan 18 yaş üstü bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Anket formu "Sosyodemografik Soru Formu"ndan ve "Hasta Memnuniyeti Ölçeği"nden oluşmaktadır. Araştırmada veri analizi SPSS 22 paket programında yapılmıştır. Hasta memnuniyeti algısına yönelik tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. Ortamın genel özellikleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 47,10±10,95; İletişim özellikleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 35,56±7,80; Hemşirelik hizmetleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 19,57±4,73; Tanı ve tedavi hizmetleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 12,33±2,79; Hasta mahremiyeti alt boyutuna yönelik ortalama puan 20,01±4,33; Bekleme süreleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 15,44±3,82; Toplam hasta memnuniyetine yönelik ortalama puan 149,65±33,01 olarak tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Hasta Deneyimi, Hasta Memnuniyeti Yönetimi, Hasta Memnuniyeti Ölçümü

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the perception of patient satisfaction according to sociodemographic characteristics. The population of the research consists of individuals over the age of 18 who reside in İstanbul and have benefited from health services at least once. A questionnaire form was used to collect data in the study. The questionnaire form consists of "Sociodemographic Questionnaire" and "Patient Satisfaction Scale". Data analysis in the research was done in SPSS 22 package program. Descriptive statistics for the perception of patient satisfaction were examined. The mean score for the general characteristics of the environment sub-dimension was 47.10±10.95; The mean score for the communication characteristics sub-dimension was 35.56±7.80; The mean score for the nursing services sub-dimension was 19.57±4.73; The mean score for the diagnosis and treatment services sub-dimension was 12.33±2.79; The mean score for the patient privacy sub-dimension was 20.01±4.33; The mean score for the waiting times sub-dimension was 15.44±3.82; The mean score for total patient satisfaction was determined as 149.65±33.01.

Keywords: Patient Satisfaction, Patient Experience, Patient Satisfaction Management, Patient Satisfaction Measurement

1. GİRİŞ

Hasta memnuniyeti kavramı sağlıkta çok önemli bir kavramdır. Aslında, birkaç çalışma hasta memnuniyetinin ne anlama geldiğine dair tanımlar sağlamıştır. Literatürün başına dönersek, "müşteri memnuniyeti" olarak karşımıza çıkan bu tanım, sağlık hizmetlerinde tedavi başarısının bir göstergesi olduğu gösterildiği için artık hasta memnuniyeti olarak adlandırılmaktadır (Sünter ve ark., 2003: 136).

Hasta memnuniyeti, hastaların aldıkları sağlık hizmetlerinden beklentileri karşılandığında ortaya çıkan olumlu durumdur. Diğer bir deyişle, sağlık hizmetinin hasta gözüyle değerlendirilmesidir (Yılmaz, 2001: 70-71; Coşkun, 2011: 25). Hasta memnuniyeti, sağlık sisteminde bir kalite göstergesi olarak kabul edilir ve hasta isteklerinin yerine getirilmesinden kaynaklanır. Günümüz koşullarında sağlık alanında yaşanan hızlı gelişme ile sağlık kurumları arasında rekabet ortamı ortaya çıkmıştır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı'nın hasta memnuniyeti odaklı yaklaşımı ile hasta beklentilerinin karşılanması daha önemli hale gelmiştir. Bu pozisyon hastaların isteklerini belirleme ihtiyacını ortaya koymuş ve hasta memnuniyeti çalışmalarının önemini ortaya koymuştur (Yıldız, 2018: 63).

Bireylerin hasta olma sürecinin ve sağlık sistemleri ve sağlık hizmeti sunucularıyla nasıl bir ilişki geliştirdiklerinin oldukça değişken olduğu ve bireyin demografik özelliklerine, sosyoekonomik durumuna, ailesine, sağlık durumuna, ikametgahına, genetiğine, istihdamına ve sağlık durumuna bağlı olduğu açıktır. Bireyin aldığı sağlık hizmetiyle ilgili deneyimi eşit derecede değişken ve karmaşıktır. Bireyin bakımlarından memnuniyetini ölçmeye çalışırken, bunun çeşitli düzeylerde deneyimlediklerinin sonucu olduğunu bilinmektedir. Hastaların sağlık hizmeti deneyimlerini nasıl gördüklerini açıklayan literatürün çoğu hasta memnuniyetine odaklanmıştır. Bu araştırmanın amacı hasta memnuniyeti algısının sosyodemografik özelliklere göre incelenmesidir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Günümüzde sağlık hizmetlerinin çeşitleri her geçen gün artmaktadır. Bireyin beklentileri, istenen performansa göre değişiklik gösterdiğinden doyumları da farklı değerlendirilmektedir. Bazı durumlarda sağlık bakımı birey için gereklidir ve bazı durumlarda sağlık bakımı zorunlu değildir. Bu gönüllü veya sağlığı geliştirme performansı olabilir. Örneğin kalp hastalığı, beyin ve serebrovasküler hastalık, organ yetmezliği durumlarında sağlık bakımı önemli ve zorunludur. Ancak kişinin dış görünüşü ile ilgili estetik operasyonlar zorunlu olmayıp, kişinin kendi iradesi ile yaptığı hizmetlerdir. Bu hizmetlerin bir kısmı devlet hastanelerinde alınabilirken, çoğu özel kliniklerde ve özel hastanelerde ödenmektedir. Yani kişinin ekonomik durumu düzeldikçe kullandığı sağlık hizmetleri de artacaktır. Bu durumda bireyin almak istediği hizmetin yanı sıra hasta memnuniyeti de bireyin ekonomik durumunun belirleyicisi olabilmektedir (Çoban 2009: 55; Şahbaz. ve ark., 2018:348).

Hasta, tıbbi hizmetleri satın alma kararını verirken, bu hizmetlere katılımlarını motive eden veya sınırlayan çeşitli faktörlerden etkilenir. Sadece pazarlama türü satın alma davranışını etkilemez. Ayrıca psikolojik, kültürel, sosyal ve davranışsal etkiler de hastanın satın alma davranışını belirlemede önemli rol oynar. Sorunun hastaları veya sağlık hizmeti müşterilerini ilgilendirme derecesi, geleneksel tüketici satın alımlarını etkileyen aynı faktörlerden etkilenir, ancak aradaki fark, hastanın sağlık durumunun kalitesinde ve yaşamı tehdit edici olup olmamasında yatmaktadır (Yılmaz, 2001: 70; Büber, Başer 2012: 266-267).

Hasta ile ilgili faktörler, hasta memnuniyeti üzerinde en büyük etkiye sahip faktör olarak sayılabilir. Çünkü hastanın bireysel özellikleri, hastanın sağlık kuruluşu ile temasa geçtiği andan itibaren tesisten beklentilerini etkiler. Bu aşamadan sonra sağlık profesyonelleri hastaların beklentilerini anlamalı ve bu beklentileri karşılamaya çalışmalıdır (Şimşek Yüksel, 2015:62). Hastayla ilgili faktörler arasında yaş, eğitim düzeyi, sosyal güvenlik, sağlık durumu, alınan tedavi ve hastanede kalış süresi yer alır. Çeşitli araştırmalara bakıldığında, bazı araştırmalar hasta memnuniyetinin yaşla birlikte arttığını, bazı çalışmalarda ise yaşın sağlık hizmetlerinden memnuniyet üzerinde etkisinin olmadığını göstermiştir (Kartal, 2014:24). Sağlık sisteminde yaş faktörünün hasta memnuniyeti üzerinde değişen etkileri vardır.

Aile kültürü, değerleri ve yaşam tarzı gibi birçok faktör, bireylerin sağlık hizmeti aramadan önce doktor veya hastane seçmesi, ilaç kullanımı vb. kararlarında etkilidir (Atay 2019: 39) Ancak sağlık hizmetlerinden göreceli memnuniyet veya memnuniyetsizlik de hasta memnuniyetini etkiler. Aile üyeleri verilen hizmetten memnun kalırsa kişi bu durumdan etkilenecek ve hastanın memnuniyeti artacaktır. Bu nedenle hastane yönetimi sadece hastayı hedeflememeli, hasta üyelerinin beklentilerini de dikkate almalıdır. Bireyler bir hastalık için ilaç alıp almama, hastane veya doktor seçimi gibi kararlar alırken yaşam tarzı, kültür ve aile değerleri gibi birçok faktörden etkilenmektedir (Gözden Öner, 2009:62; Yalçın ve Koçak 2009: 24).

Hastanın, bakımının ve ailenin sağlık bakımı deneyiminin ölçülmesi ve anlaşılması, hemşirelik bakımının ve hasta sonuçlarının yansıtılması ve iyileştirilmesi için fırsat sağlar. Bununla birlikte, hasta deneyimi kavramı şaşırtıcı derecede karmaşıktır (Arslan, 2005:117).. Zamanla hasta memnuniyeti ve hasta deneyimi kavramına düzenleyici ve klinik bakım yanıtı olmuştur. Genellikle hasta memnuniyeti ölçülmekte, ancak memnuniyet puanı, bakım ortamının özellikleriyle birlikte bir hastanın bir bakım epizodundan önce, sırasında ve sonrasında yaşadığı birçok faktöre dayanmaktadır (Tanrıverdi ve Özmen 2011:89; Atilla 2012: 62).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeli kapsamında hipotezler şu şekildedir:

H1: Yaşa göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermektedir.

H2: Cinsiyete göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermektedir.

H3: Eğitim düzeyine göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermektedir.

H4: Medeni duruma göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermektedir.

H5: Çocuk durumuna göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermektedir.

H6: Gelir düzeyine göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul İli'nde ikamet eden ve sağlık hizmetlerinden en az bir kere faydalanmış olan 18 yaş üstü bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemi kapsamında 402 kişiye ulaşılmış ve

elde edilen veriler analiz edilmiştir. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2014) tarafından sonsuz evren için %95 güven seviyesinde en az 384 kişiye ulaşılmasının güvenilir sonuçlar verdiği belirtilmiştir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Anket formu “Sosyodemografik Soru Formu”ndan ve “Hasta Memnuniyeti Ölçeği”nden oluşmaktadır. Ölçek Öksüz ve Malhan (2005) birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyet ölçeği geliştirilmesi çalışmasından alınmıştır. Anket formunda yer alan hasta memnuniyetine ait soru sayısı 45 olup 38 madde 7 noktalı Likert ölçeği ve 7 madde Evet/Hayır cevaplama seçeneklerine sahiptir.

3.4. Veri Analizi

Araştırmada veri analizi SPSS 22 paket programında yapılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde tanımlayıcı istatistikler, t testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Parametrik test tercihinde ölçek ve alt boyutların çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Test sonuçları kapsamında değerlerin +2 ile -2 arasında değişmesi nedeniyle normal dağılım koşullarının sağlandığı varsayılmış ve parametrik testler uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Tablo 1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

	Frekans	%
Yaş		
18-30	132	32,8
31-40	98	24,4
41-50	132	32,8
51 ve üzeri	40	10,0
Cinsiyet		
Kadın	235	58,5
Erkek	167	41,5
Eğitim Durumu		
İlköğretim	13	3,2
Lise	53	13,2
Lisans	261	64,9
Lisansüstü	75	18,7
Medeni Durum		
Bekar	126	31,4
Evli	244	60,6
Boşanmış/Dul	32	8,0
Çocuk Durumu		
Evet	242	60,2
Hayır	160	39,8
Gelir Düzeyi		
Düşük	62	15,4
Orta	300	74,6
Yüksek	40	10,0

Katılımcıların %32,8'i 18-30 yaş arasında, %24,4'ü 31-40 yaş arasında ve %32,8'i 41-50 yaş arasındadır. %58,5'i kadın ve %41,5'i erkektir. Katılımcıların %3,2'si ilköğretim mezunu, %13,2'si lise mezunu, %64,9'u lisans mezunu ve %18,7'si lisansüstü mezundur. %31,4'ü bekar, %60,6'sı evli ve %8'i boşanmış/duldur. Katılımcıların %60,2'sinin çocuğu varken, %39,8'inin çocuğu yoktur. Son olarak katılımcıların %15,4'ü düşük gelir düzeyine, %74,6'sı orta gelir düzeyine ve %10'u yüksek gelir düzeyine sahiptir.

Tablo 2. Hasta Memnuniyeti Algısına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Ortamin Genel Özellikleri	17,00	60,00	47,1049	10,95790	-,403	-,932
İletişim Özellikleri	13,00	45,00	35,5642	7,80649	-,365	-,852
Hemşirelik Hizmetleri	5,00	25,00	19,5706	4,73061	-,612	-,232
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	3,00	15,00	12,3324	2,79668	-,988	,587
Hasta Mahremiyeti	6,00	25,00	20,0180	4,33252	-,674	,034
Bekleme Süreleri	4,00	20,00	15,4438	3,82913	-,441	-,707
Toplam Hasta Memnuniyeti	50,00	190,00	1,4965E2	33,01162	-,382	-,778

Hasta memnuniyeti algısına yönelik tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. Ortamin genel özellikleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 47,10±10,95; İletişim özellikleri alt boyutuna yönelik ortalama puan 35,56±7,80;

Hemşirelik hizmetleri alt boyutuna yönelik ortalama puan $19,57 \pm 4,73$; Tanı ve tedavi hizmetleri alt boyutuna yönelik ortalama puan $12,33 \pm 2,79$; Hasta mahremiyeti alt boyutuna yönelik ortalama puan $20,01 \pm 4,33$; Bekleme süreleri alt boyutuna yönelik ortalama puan $15,44 \pm 3,82$; Toplam hasta memnuniyetine yönelik ortalama puan $149,65 \pm 33,01$ olarak tespit edilmiştir.

Ölçeklere yönelik tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin +2 ile -2 arasında değiştiği görülmektedir. Bu durumda ölçeklerin normal dağılım sağladığı varsayılmış ve parametrik testlerin uygulanmasında karar verilmiştir.

Tablo 3. Yaşa Göre Hasta Memnuniyeti Algısı ANOVA Testi

		Ortalama	Std. Sapma	F	p
Ortamın Genel Özellikleri	18-30	51,06	10,23	7,007	0,000
	31-40	45,26	11,37		
	41-50	44,96	10,74		
	51 ve üzeri	46,39	9,89		
İletişim Özellikleri	18-30	38,53	7,40	8,463	0,000
	31-40	34,86	7,51		
	41-50	33,82	7,68		
	51 ve üzeri	33,60	7,72		
Hemşirelik Hizmetleri	18-30	20,93	4,75	5,515	0,001
	31-40	19,38	4,65		
	41-50	18,69	4,41		
	51 ve üzeri	18,37	4,94		
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	18-30	13,04	2,61	4,757	0,003
	31-40	12,27	2,82		
	41-50	11,87	2,78		
	51 ve üzeri	11,51	2,93		
Hasta Mahremiyeti	18-30	21,16	4,37	4,164	0,006
	31-40	19,68	4,31		
	41-50	19,18	4,10		
	51 ve üzeri	19,90	4,38		
Bekleme Süreleri	18-30	16,90	3,54	9,225	0,000
	31-40	15,17	3,62		
	41-50	14,31	3,92		
	51 ve üzeri	15,06	3,54		
Toplam Ölçek Puan Aralığı	18-30	162,90	31,05	8,593	0,000
	31-40	145,41	32,24		
	41-50	141,97	32,48		
	51 ve üzeri	144,15	31,53		

Yaşa göre hasta memnuniyeti algısı ANOVA testi kapsamında incelenmiştir. Test sonuçları kapsamında yaşa göre hasta memnuniyeti algısının tüm alt boyutlarda farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Farklılığa neden olan değişkenin tespitine yönelik olarak Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre tüm alt boyutlarda 18-30 yaşındaki bireylerin hasta memnuniyeti algısı en yüksektir. 30 yaş üzerindeki katılımcıların hasta memnuniyeti algıları 30 yaş altındaki katılımcılardan daha düşüktür.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Hasta Memnuniyeti Algısı t Testi

		Ortalama	Std. Sapma	t	p
Ortamın Genel Özellikleri	Kadın	47,62	10,91	1,010	0,313
	Erkek	46,38	11,01		
İletişim Özellikleri	Kadın	36,11	7,45	1,575	0,116
	Erkek	34,74	8,26		
Hemşirelik Hizmetleri	Kadın	19,92	4,64	1,714	0,087
	Erkek	19,04	4,82		
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	Kadın	12,55	2,64	1,839	0,067
	Erkek	12,00	2,97		
Hasta Mahremiyeti	Kadın	20,30	4,35	1,427	0,155
	Erkek	19,61	4,28		
Bekleme Süreleri	Kadın	15,62	3,74	1,004	0,316
	Erkek	15,19	3,93		
Toplam Ölçek Puan Aralığı	Kadın	151,81	32,24	1,390	0,165
	Erkek	146,58	33,95		

Cinsiyete göre hasta memnuniyeti algısı t testi analizi ile incelenmiştir. Test sonuçlarına göre cinsiyete göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Kadın ve erkeklerin hasta memnuniyeti algıları benzerdir.

Tablo 5. Eğitim Durumuna Göre Hasta Memnuniyeti Algısı ANOVA Testi

		Ortalama	Std. Sapma	F	p
Ortamın Genel Özellikleri	İlköğretim	43,20	9,49	5,207	0,002
	Lise	48,05	11,73		
	Lisans	48,61	10,77		
	Lisansüstü	42,98	9,65		
İletişim Özellikleri	İlköğretim	29,80	5,01	9,548	0,000
	Lise	35,82	9,02		
	Lisans	37,00	7,28		
	Lisansüstü	31,87	7,05		
Hemşirelik Hizmetleri	İlköğretim	19,33	4,17	5,295	0,001
	Lise	19,53	4,93		
	Lisans	20,21	4,65		
	Lisansüstü	17,70	4,45		
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	İlköğretim	10,28	4,19	4,761	0,003
	Lise	12,43	3,24		
	Lisans	12,67	2,56		
	Lisansüstü	11,50	2,73		
Hasta Mahremiyeti	İlköğretim	17,40	5,02	5,900	0,001
	Lise	19,77	5,09		
	Lisans	20,69	4,08		
	Lisansüstü	18,40	4,12		
Bekleme Süreleri	İlköğretim	13,20	2,77	5,891	0,001
	Lise	15,70	4,33		
	Lisans	15,99	3,66		
	Lisansüstü	13,95	3,66		
Toplam Ölçek Puan Aralığı	İlköğretim	131,60	29,70	6,660	0,000
	Lise	151,37	38,04		
	Lisans	154,99	31,47		
	Lisansüstü	135,99	29,66		

Eğitim durumuna göre hasta memnuniyeti algısı ANOVA testi kapsamında incelenmiştir. Test sonuçları kapsamında eğitim durumuna göre hasta memnuniyeti algısının tüm alt boyutlarda farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Farklılığa neden olan değişkenin tespitine yönelik olarak Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre tüm alt boyutlarda lisans ve lise mezunu bireylerin hasta memnuniyeti algılarının ilköğretim ve lisansüstü mezunu bireylerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İlköğretim ve lisansüstü mezunu bireylerin hasta memnuniyeti algıları düşüktür.

Tablo 6. Medeni Duruma Göre Hasta Memnuniyeti Algısı ANOVA Testi

		Ortalama	Std. Sapma	F	p
Ortamın Genel Özellikleri	Bekar	50,55	10,32	8,399	0,000
	Evli	45,14	11,08		
	Boşanmış/Dul	47,51	9,22		
İletişim Özellikleri	Bekar	38,16	7,57	10,055	0,000
	Evli	34,05	7,73		
	Boşanmış/Dul	35,90	6,58		
Hemşirelik Hizmetleri	Bekar	21,03	4,37	9,064	0,000
	Evli	18,72	4,75		
	Boşanmış/Dul	19,34	4,61		
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	Bekar	13,70	2,86	3,856	0,008
	Evli	12,08	2,79		
	Boşanmış/Dul	12,38	2,45		
Hasta Mahremiyeti	Bekar	21,20	4,16	7,207	0,001
	Evli	19,27	4,30		
	Boşanmış/Dul	20,48	4,16		
Bekleme Süreleri	Bekar	16,56	3,64	7,641	0,001
	Evli	14,79	3,86		
	Boşanmış/Dul	15,51	3,26		
Toplam Ölçek Puan Aralığı	Bekar	161,45	31,47	10,172	0,000
	Evli	143,43	32,82		
	Boşanmış/Dul	148,50	27,83		

Medeni duruma göre hasta memnuniyeti algısı ANOVA testi kapsamında incelenmiştir. Test sonuçları kapsamında medeni duruma göre hasta memnuniyeti algısının tüm alt boyutlarda farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Farklılığa neden olan değişkenin tespitine yönelik olarak Post Hoc testlerinden Tukey testi

yapılmıştır. Test sonuçlarına göre tüm alt boyutlarda evli bireylerin hasta memnuniyeti algıları en düşükken, bekar bireylerin hasta memnuniyeti algıları en yüksektir.

Tablo 7. Çocuk Durumuna Göre Hasta Memnuniyeti Algısı t Testi

		Ortalama	Std. Sapma	t	p
Ortamın Genel Özellikleri	Evet	45,32	11,06	3,696	0,000
	Hayır	49,83	10,25		
İletişim Özellikleri	Evet	34,37	7,60	3,464	0,001
	Hayır	37,33	7,78		
Hemşirelik Hizmetleri	Evet	18,88	4,63	3,241	0,001
	Hayır	20,53	4,71		
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	Evet	12,08	2,75	1,988	0,048
	Hayır	12,67	2,82		
Hasta Mahremiyeti	Evet	19,51	4,19	2,613	0,009
	Hayır	20,76	4,43		
Bekleme Süreleri	Evet	14,79	3,81	3,764	0,000
	Hayır	16,37	3,65		
Toplam Ölçek Puan Aralığı	Evet	143,98	32,34	3,868	0,000
	Hayır	158,34	32,24		

Çocuk durumuna göre hasta memnuniyeti algısı t testi kapsamında incelenmiştir. Test sonuçları kapsamında çocuk durumuna göre hasta memnuniyeti algısının tüm alt boyutlarda farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Çocuk sahibi olan bireylerin hasta memnuniyeti algıları çocuk sahibi olmayanlara göre daha düşüktür. Çocuğu olan bireylerin sağlık hizmetlerine yönelik beklentilerinin yükselmesi, hasta memnuniyeti algılarını düşürüyor olabilir.

Tablo 8. Gelir Düzeyine Göre Hasta Memnuniyeti Algısı ANOVA Testi

		Ortalama	Std. Sapma	F	p
Ortamın Genel Özellikleri	Düşük	48,04	13,27	0,398	0,672
	Orta	46,79	10,69		
	Yüksek	48,09	9,28		
İletişim Özellikleri	Düşük	36,25	10,13	0,269	0,764
	Orta	35,39	7,55		
	Yüksek	35,85	5,89		
Hemşirelik Hizmetleri	Düşük	19,66	5,92	0,094	0,910
	Orta	19,59	4,46		
	Yüksek	19,26	4,84		
Tanı ve Tedavi Hizmetleri	Düşük	11,92	3,70	1,278	0,280
	Orta	12,33	2,67		
	Yüksek	12,86	1,91		
Hasta Mahremiyeti	Düşük	20,39	5,61	0,217	0,805
	Orta	19,96	4,07		
	Yüksek	19,88	4,18		
Bekleme Süreleri	Düşük	15,75	4,94	0,511	0,600
	Orta	15,32	3,66		
	Yüksek	15,88	3,21		
Toplam Ölçek Puan Aralığı	Düşük	152,36	42,74	0,387	0,679
	Orta	148,71	31,53		
	Yüksek	152,66	27,70		

Gelir durumuna göre hasta memnuniyeti algısı ANOVA testi analizi ile incelenmiştir. Test sonuçlarına göre gelir durumuna göre hasta memnuniyeti algısı farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Farklı gelir düzeyine sahip katılımcıların hasta memnuniyeti algıları benzerdir.

5. SONUÇ

Hasta memnuniyeti, hastanın hizmet aldığı sağlık kurumlarında (hastanelerde) gerçekleşen bir eylemdir. Hastane çalışanlarının mesleki beceri ve eğitim düzeyi, çağımızda hızla değişen ve gelişen teknoloji, yükselen maliyetler, uzmanlaşma ve artan hizmet çeşitliliği, toplumdaki demografik değişimler, artan hasta beklenti ve talepleri gibi birçok faktör hasta memnuniyetini etkilemektedir.

Bu araştırmada sosyo-demografik özelliklere göre hasta memnuniyeti algısı incelenmiştir. Test sonuçlarına göre tüm alt boyutlarda 18-30 yaşındaki bireylerin hasta memnuniyeti algısı en yüksektir. 30 yaş üzerindeki katılımcıların hasta memnuniyeti algıları 30 yaş altındaki katılımcılardan daha düşüktür. Ayrıca tüm alt boyutlarda lisans ve lise mezunu bireylerin hasta memnuniyeti algılarının ilköğretim ve lisansüstü mezunu bireylerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İlköğretim ve lisansüstü mezunu bireylerin hasta memnuniyeti

algıları düşüktür. Yine medeni duruma göre hasta memnuniyeti algısının tüm alt boyutlarda farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Test sonuçlarına göre tüm alt boyutlarda evli bireylerin hasta memnuniyeti algıları en düşükken, bekar bireylerin hasta memnuniyeti algıları en yüksektir. Çocuk sahibi olan bireylerin hasta memnuniyeti algıları çocuk sahibi olmayanlara göre daha düşüktür. Çocuğu olan bireylerin sağlık hizmetlerine yönelik beklentilerinin yükselmesi, hasta memnuniyeti algılarını düşürüyor olabilir.

KAYNAKÇA

- Arslan A. (2005). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Hekim- Hasta İletişimi, (Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi).
- Atay, İ. (2019). Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti ile İlişkisi. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Atilla, G. (2012). Hastanelerde Duygusal Zeka-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği, (Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi), Isparta.
- Büber, R. ve Başer, H. (2012). Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi. 4(1), 265-274.
- Coşkun N. (2011). Evde Sağlık Hizmetlerinde Yaşam Kalitesi Ve Hasta Memnuniyeti, (Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Çoban, H. (2009). "Sağlık Ekonomisi ve Türkiye'de Sağlık Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması", Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Gözden Öner F., (2009). Ankara Mevki Asker Hastanesi Ağız Sağlığı Ve Diş Tedavi Merkezi'nde Hasta Memnuniyeti, (Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi), Ankara.
- Kartal, N. (2014). Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesinde Hasta Hakları Biriminin Rolü(Bursa Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği), (Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi), İstanbul,.
- Öksüz, E. ve Malhan, S. (2005). Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Ölçeği Geliştirilmesi. III. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yöneticileri Kongresi, 26-28, Kuşadası.
- Sünter T., Dabak Ş., Canbaz S., Pekşen Y., (2003) "Samsun İl Merkezinde Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti", O. M. Ü. Dergisi, S.20, C.3, Samsun
- Şahbaz N. A., Dural A. C., Ünsal M. G., Kabuli H. A., Binboğa S., Gümüşoğlu A. Y., Bozkurt M. A., Alış H., (2018). "Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Uygulanmakta Olan Branş Poliklinikleri Hizmetinin Hasta Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi". Med J Bakirkoy, C. 14, S.4, İstanbul.
- Şimşek Yüksel, S., Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkileri, (Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2015
- Tanrıverdi H. ve Özmen M.E. (2011), "Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Düzeylerinin Hasta Memnuniyetine Etkisi", Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 15(3): 85-109
- Yalçın İ. ve Koçak S. (2009), " Niğde Devlet Hastanesinde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma", Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 2(2): 19- 41.
- Yıldız Z. (2018). Şehir Hastanelerinde Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi Ve Yapısal Eşitlik Modeli İle Analizi, (Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi), Sivas.
- Yılmaz M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti, C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, C.5, S.2, Sivas, ss.69-70