



Şehir Hastanelerinde Hasta Memnuniyeti: Bazı Demografik Değişkenlere Göre Adana İli Örneği¹

Patient Satisfaction in City Hospitals: An Example of the City of Adana According to Some Demographic Variables

Nurşen Talmaç² ve Abdullah Soysal³

¹Bu makale Prof. Dr. Abdullah Soysal danışmanlığında Nurşen Talmaç tarafından yazılan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

²Öğr. Gör. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Eleşkirt MYO Yönetim ve Organizasyon Bölümü, talmacnursen1@gmail.com, Orcid Id: 0000-0003-0845-865X

³Prof Dr. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü, asoyyal2005@hotmail.com, Orcid Id: 0000-0001-6411-4988

MAKALE BİLGİSİ

Anahtar Kelimeler

Hasta,
Hasta Memnuniyeti,
Memnuniyet,
Şehir Hastaneleri

Makale Geçmişi:

Geliş Tarihi : 25 Mayıs 2021

Kabul Tarihi: 6 Temmuz 2021

ARTICLE INFO

Keywords

Patient,
Patient Satisfaction,
Satisfaction,
City Hospitals

Article History:

Received: 25 May 2021

Accepted: 6 July 2021

Ö Z E T

Araştırmada, şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların hasta memnuniyetlerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaç çerçevesinde araştırmada tarama modeli tercih edilmiştir. Araştırmanın evrenini, Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne gelen hastalar oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini ise Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne gelen hastalar arasında "Kolayda Örnekleme Yöntemi" kullanılarak belirlenen 341 hasta oluşturmaktadır. Araştırma verilerini toplamak için "Hasta Memnuniyeti Anketi" kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 25 paket programı ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda analiz işlemine geçilmeden önce verilerin normal dağılım testi uygulanmış ve verilerin parametrik testlerin kullanımına uygun olduğuna karar verilmiştir. Verileri analiz etmek için frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri, Bağımsız Örneklemler t Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin doktorların ilgisi, temizlik hizmetleri ve çalışanların ilgisi konularında yoğunlaştığı belirlenirken, şehir hastanelerinin büyük ve karmaşık olması, hastaneye giderken yaşanan ulaşım sıkıntıları ile araç park yerinde yaşanan sıkıntı konularında ise hastaların memnuniyetsizliklerinin yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların yaşları, eğitim durumları ve aylık gelir durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the satisfaction of hospitalized patients in city hospitals. For this purpose, screening model was preferred in the research. The population of the study consists of patients who come to Adana City Hospital. The sample of the study consisted of 341 patients who were selected from the Adana City Hospital by using the Easy Sampling Method. The "Patient Satisfaction Questionnaire" was used to collect the research data. The data obtained from the study were analyzed with SPSS 25 package program. In accordance with the data obtained, normal distribution test was applied before the analysis process and it was decided that the data were suitable for the use of parametric tests. Frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation values, Independent Samples t-Test and One-Way ANOVA were used to analyze the data. As a result of the research, it has been determined that the satisfaction of the patients receiving treatment in city hospitals is concentrated on the interest of doctors, cleaning services and the interest of employees. In addition, it was found that there was a statistically significant difference between the age, education and monthly income of patients receiving treatment in city hospitals and their perceptions about patient satisfaction. In addition, it was found that there was a

statistically significant difference between the age, education and monthly income of patients receiving treatment in city hospitals and their perceptions about patient satisfaction.

Hasta memnuniyeti, beklenen kalite ve algılanan kalitenin bir çıkarımıdır. Bu tanıma göre, hasta sağlık hizmeti almadan evvel bazı beklentilere sahip olmakta ve hizmetin sunulmasının ardından yaşadığı tecrübeye bağlı olarak bazı algılar edinmektedir. Hasta, beklediği kalite ve algıladığı kalite arasında yaptığı değerlendirme sonucunda beklentisinin karşılanma durumuna yada karşılanıp karşılanmamasına göre kararını şekillendirmektedir (Tükel vd., 2004, s. 206). Hasta memnuniyeti, hastaların aldığı hizmetlerle ilgili ve yapılan tedavi sonucunda edindiği izlenim olarak tanımlanmaktadır (Kleinman, 2012, s. 421).

Hasta memnuniyeti; hastayı, çalışanları ve örgütsel sonuçları belirleyebilmek için temel bir ölçüt sağlamaktadır (Yıldız ve Yalman, 2015, s. 12-13). Bundan dolayı sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, performans ölçümünün önemli bir noktasını oluşturmaktadır. Periyodik olarak hastanın sağlık hizmetlerinden memnuniyetinin ölçülmesi, sağlık hizmetlerinin nasıl sunulacağına karar verme konusuna ve hizmet kalitesini arttırmaya katkı sağlayacağı söylenebilir. Bu ölçümler hastanın başvurusundan, teşhis, tedavi ve bakım sonuçlarının alınmasına kadar geçen süreçlerdeki faaliyetleri kapsamaktadır. Hizmet kalitesini belirleyen faktörler; hizmetin sunulduğu ortam, fiziki görüntü, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların alanlarında uzman olması, hizmetin devamlılığının sağlanması, güvenilir, gerçek ve esnek olması gibi faktörlerdir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93).

Şehir hastaneleri son yıllarda Türkiye’de sağlıkta dönüşüm programı çerçevesinde hızlı bir şekilde yapılmaya başlanmıştır. Halen birçok şehir hastanesinin yapımı ve projesi devam etmektedir. Şehir hastaneleri kamu ve özel sektör iş birliğine dayalı kurumsal düzenlemeler olarak tanımlanmaktadır (Sözer, 2014, s. 216). Bu model 1990’dan sonra tüm dünyada özellikle İngiltere’de yaygınlaşmış olan Kamu Özel İş birliği çalışmaları ile bilinmektedir. Enerji, eğitim, ulaştırma gibi birçok alanda karşılığı olan kamu özel iş birliği mekanizmaları sağlık sektöründe de hayata geçirilmektedir. Bu mekanizma özel sektörle uzun vadeli bir sözleşme uygulayarak devletinde finansman kaynağı olduğu esasına dayanmaktadır (Sasam, 2018, s. 15). Hizmet kalitesi, günümüzde rakiplere karşı rekabet üstünlüğü sağlamak için stratejik bir araç olarak görülmektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde, hastaneler başta olmak üzere tüm sağlık kuruluşları da kararlı şekilde hizmet kalitesi düzeyini yükseltebilmek, hizmet mükemmelliğini yakalayabilmek ve sıfır hata hedefine ulaşabilmek için sıkı çaba göstermek zorundadırlar (Lim vd., 2000, s. 103-111; Zaim ve Tarım, 2010, s. 3). Hastanelerin sunduğu sağlık hizmetlerinde kaliteyi arttırmak, hastaların isteklerine büyük ölçüde cevap vermek, hastaların hizmet sunan birimleri bir arada tek çatı altında bulabilmesi için şehir hastanelerine ihtiyaç duyulmuştur. Daha önceleri Türkiye’de bazı hastanelerin hizmet birimlerinin dağınık olması, şehirlerin gelişmesi ile birlikte hastanelerin ara mahallelere sıkışması, yatak kapasitesinin azlığı, otopark alanı, teknolojik donanım, personel sayısı, kalabalık odalar, refakatçinin olanakları, WC ve banyo sayısı gibi sıkıntıları bulunmaktaydı. Bu sıkıntıları gidermek için şehir hastanelerinin yapılmaya başlanmış olmasının hastaların memnuniyetinin artmasına katkıda bulunduğu söylenebilir. Hasta memnuniyetini iyileştirmek odaklanma, çaba, etkili iletişim ve mesuliyet gerektirmektedir (Kirby, 2005, s. 61). Tüm hastane birimleri ve hizmetlerinde hasta tatmin düzeyini yükseltmek için yol gösterecek organizasyonel modeli geliştirme amacıyla idari planlama, organizasyon, sağlam iletişim ve en önemlisi liderlik becerisini gerektirir. Bu ise hizmet mükemmelliğini bir kültür olarak benimsemekle gerçekleşir (Zaim ve Tarım, 2010, s. 11-12).

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler, hastaya ilişkin faktörler ve hizmet verenlere ilişkin faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Hastaya ilişkin faktörlerden hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, yerleşim yeri, hastalığının tanısı, tedavisi ve yatış süresi hasta memnuniyetini etkilemektedir. Hizmet verenlere ilişkin faktörlerden en önemli olanı sağlık işletmelerinde hizmet verenlerin hastalara karşı tutum ve davranışlarıdır. Hekimlerin, hemşirelerin ve diğer personelin hastalarla ilişkileridir (Marşap, 2014, s. 196). Bürokrasi de hastaların memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Hastalar en kısa sürede ihtiyaç duydukları hizmetleri almak istemektedirler. Sağlık kurumlarında formalite sayısı arttıkça hastaların zaman kaybı da artmakta, hizmete ulaşmaları gecikmektedir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012, s. 500). Hatta zaman kaybı doktorun bilgi ve kabiliyetini bile geride bırakabilmektedir (Oche ve Adamu, 2014, s. 181-202). Eğer hastalar ilk randevusunda bekletilirse, hasta memnuniyet düzeyi düşmektedir ve hastanın tekrar aynı hastaneyi tercih etme ihtimali azalmaktadır (Inglehart vd., 2016, s. 203-211). Hastaların bekleme süresinin uzunluğu; hastaların memnuniyet düzeylerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir ve bu olumsuz etkiler, ileri düzey eğitim seviyesine sahip hastalarda daha fazladır (Inglehart vd., 2016, s. 203-211). Bilgilendirme, güven ve ücretlendirme konuları da memnuniyeti etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Tengilimoğlu, 2014, s. 300-331).

Yapılan araştırmada, Şehir Hastanelerinde tedavi gören ve araştırmaya katılan hastaların hasta memnuniyet düzeyleri ve demografik değişkenlere göre memnuniyetlerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amaçlanmıştır. Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir (Söylemez vd., 2009, s. 10). Bu kapsamda yapılan çalışma, Şehir Hastanelerine gelen hastaların hasta memnuniyetlerini yükseltmeye katkı yapması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca araştırmanın şehir

hastanelerine ilişkin olumlu ve olumsuz görüşleri belirleyip, olumsuz yönleri giderme adına Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi özelinde yapılacak olan faaliyetlere katkı yapması beklenmektedir.

1. GEREKÇE VE YÖNTEM

Yapılan çalışmada veri toplama araçları ile hastaların hasta memnuniyetlerinin hangi düzeyde olduğunu belirlemek bir problem olarak belirlenmiş ve bu probleme yönelik analizler yapılmıştır. Araştırmanın problemine yanıt aramak için hastaların memnuniyet düzeyi belirlenirken son yıllarda ülkemizde yaygınlaşan ve hükümet politikaları haline gelen şehir hastanelerindeki memnuniyet düzeyini belirlemek araştırma konusu olmuştur. Araştırmada Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde tedavi gören hastaların hasta memnuniyetlerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda yapılan araştırma, alan yazına sağlayacağı katkı açısından önemli olarak nitelendirilebilir. Bunun için araştırmacı tarafından Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Etik Kurulu'ndan ve Adana İl Sağlık Müdürlüğü'nden araştırma için gerekli izinler alınmıştır. Bu izinler alındıktan sonra Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde tedavi gören hastaların memnuniyetleri incelenmiştir.

1.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne başvuran hastalar oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini, Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne başvuran hastalar arasında "Kolayda Örneklem Yöntemi" kullanılarak belirlenen gönüllü katılım gösteren 341 hasta oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına ulaşma olanağı olmamasından dolayı evrenin belirli bir bölümü olan Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde veri toplanmıştır.

1.2. Araştırmanın Hipotezleri

Hasta memnuniyetine ilişkin alan yazın tarandığında hasta memnuniyetini etkileyen etmenler; hasta, hizmet verenler ve çevresel etmenler olarak belirlenmiştir. Aytaç ve Yeşildal (2004), Düzce Tıp Fakültesi'nde yaptıkları araştırmalarında, 61 hastanın %67'sinin doktorlardan yüksek düzeyde memnun olduklarını saptamıştır. Özcan vd. (2008), Silvan Devlet Hastanesi'ne ayaktan sağlık hizmeti almak üzere başvuran kişilerin %76'sının sağlık hizmetlerden memnun veya çok memnun olduğunu tespit etmiştir. Kızık ve Aksaraylı (2008), 2007 ve 2008 yıllarında bir eğitim ve araştırma hastanesinde yatarak tedavi olan kişilerin memnuniyet düzeyini incelemiş ve genel olarak %90 oranında kişi verilen hizmeti olumlu olarak değerlendirmiştir. Zaim ve Tarım'ın (2010) kamu hastanelerindeki 800 hasta üzerinde yapılan araştırmada, kullanılan anketin "cevap verme" ve "muhatabın anlama" boyutlarında, "doktorun muayene, teşhis ve tedavi sırasında hastaya yeterince vakit ayırıp ayırmadığı" konularında hasta memnuniyetinin az olduğu belirlenirken, hastaların bilgilendirilmesi ile ilgili memnuniyetin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada cevap verme ve empati konusunda hasta memnuniyetindeki düşüklüğü doktorların kapasitelerinin üzerinde hastayla ilgilenmek zorunda kalmaları ile ilişkilendirilmiştir. Bu bağlamda ortalama 15-20 hastaya bakması gereken bir doktorun 70-80 hastaya bakmasından dolayı hastalarına yeterince zaman ayıramaması hasta memnuniyet düzeyini azaltabilmektedir. Hastaların genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde %90 oranında hastaların verilen hizmetten memnuniyet duydukları saptanmıştır. Taşlıyan ve Gök'ün (2012) Kahramanmaraş'ta kamu hastanelerinde ve özel hastanelerde 306 kişi üzerinde yapılan araştırmalarında, özel hastanelerde hizmet alan hastaların memnuniyetlerinin kamu hastanelerinde hizmet alan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kamu hastanesi ve özel hastane ayırmaksızın kadınların erkeklere, eğitim seviyesi düşük olanların eğitim seviyesi yüksek olanlara göre memnuniyetinin fazla olduğu tespit edilmiştir.

Filik vd.'nin (2013) ise Kayseri Erciyes Üniversitesinde 1609 hasta üzerinde yapılan araştırmada, hasta mahremiyeti, ortamın genel özellikleri ve iletişim konularında hastaların memnuniyet düzeyi yüksek çıkarken, hizmeti bekleme süresi konusunda memnuniyetsizlik olduğu saptanmıştır. Yurtsever ve Çakmak'ın (2013) Karabük Devlet Hastanesinde, 194 hasta üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, katılımcıların hemşirelerden, temizlik hizmetlerinden ve yemeklerden memnun oldukları tespit edilmiştir. Ataman ve Yarimoğlu (2018), İzmir'de 400 katılımcı üzerinde yaptıkları araştırmada özel hastanelerdeki hastaların, kamu hastanelerindeki hastalara göre aldıkları hizmetten memnuniyet duyduklarını tespit etmişlerdir. Parlayan ve Tanrıverdi'nin (2019) yaptığı çalışmada, hastaların %62,4'ü aldıkları ayaktan tedavi hizmetinden memnun olduklarını belirtirken, %21,2'si memnun olmadıklarını belirtmiş ve %16,4'ü bir fikrinin olmadığını ifade etmiştir. Ayrıca hastaların, yataklı tedavi hizmetlerine yönelik %59,3'ü memnun olduğunu, %26,3'ü memnun olmadığını ve %14,4'ü bir fikrinin olmadığını ifade etmiştir. Konca (2020), Bitlis Devlet Hastanesi'nden poliklinik hizmeti alan 300 hasta üzerinde yaptığı çalışmasında 40 ve üzeri yaş grubunun 18-28 yaş grubuna göre hizmetten daha memnun kaldığını belirlemiştir. Ayrıca okuryazar olmayan kişilerin, ilköğretim mezunu olan kişilere kıyasla ve ortaokul mezunu olan kişilerin üniversite ve üzeri mezunu olan kişilere kıyasla, hizmetten daha memnun kaldıklarını belirlemiştir. Ayrıca Efuteba'nın (2013) çalışmasında hastaların hastane seçimlerinin, memnuniyet düzeylerini yükselttiği tespit edilmiştir. Örneğin özel bir hastaneye giderek sağlık hizmeti almayı seçen hastanın memnuniyet düzeyi daha yüksek olmaktadır. Bunun nedeninin de o hastaneyi hastanın kendi isteğiyle seçmesi olarak açıklanmaktadır.

Farklı çalışmalardan elde edilen sonuçlara bakıldığında hastaların memnuniyet düzeyleri kişilerin demografik özelliklerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Araştırmada örneklemedeki hastaların verilerinin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve aylık gelir durumu değişkenlerine göre nasıl dağılım gösterdiğini belirlemek amacıyla tarama modeli kullanılmıştır. Buna göre geliştirilen araştırma hipotezleri aşağıda gösterilmiştir:

- H1: Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların cinsiyetleri ile hasta memnuniyeti ve alt boyutlarına ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H2: Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların medeni durumları ile hasta memnuniyeti ve alt boyutlarına ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H3: Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların yaşları ile hasta memnuniyeti ve alt boyutlarına ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H4: Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların eğitim durumları ile hasta memnuniyeti ve alt boyutlarına ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H5: Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların aylık gelir durumları ile hasta memnuniyeti ve alt boyutlarına ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.

1.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplamak için üç bölümden oluşan veri toplama aracı kullanılmıştır. Birinci bölümde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve aylık gelir gibi sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yarayan sorular yer almıştır. İkinci bölümde Gökkaya, İzgüden ve Erdem (2018) tarafından geliştirilmiş olan “Hasta Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır.

Gökkaya, İzgüden ve Erdem (2018) tarafından geliştirilmiş olan anket, “Fiziksel Ortam”, “Genel Memnuniyet”, “Personel Memnuniyeti” ve “Zaman Memnuniyeti” olmak üzere 4 alt boyuttan ve 23 maddeden oluşmaktadır. Anket 5’li Likert tipi ölçek formunda hazırlanmış olup, memnuniyet düzeyleri Hiç Memnun Değilim (1), Az Memnunum (2), Orta Düzeyde Memnunum (3), Çok Memnunum (4), Tamamen Memnunum (5) aralığında sıralanmıştır. Anketin orijinal formu 24 maddeden oluşmaktadır. Anket orijinal formunda yer alan “Devlet ve Kadın Doğum hastanelerinin şehir hastanesine dönüştürülmesinden memnunum.” olan 24. maddesi yapılan araştırmanın amaçları ile bağdaşmadığı için çıkarılmıştır.

1.4. Verilerin Çözümü ve Yorumu

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 25. paket programına işlendikten sonra kayıp veri olup olmadığı kontrol edilmiş ve uç değer tespiti yapılmıştır. Kayıp veri olmadığı görüldükten sonra uç değer tespiti için “Hasta Memnuniyeti Anketi” ne ilişkin faktör ve toplam puanlarının z- puanları hesaplanmıştır. “Hasta Memnuniyeti Anketi” nin faktör ve toplam puanlarına ilişkin hesaplanan z-puanları -3 ile +3 aralığında bulunmuştur. Ayrıca uç değer tespiti için histogramlar ve kutu-çizgi grafiklerinden de yararlanılmıştır. Histogramlar ve kutu-çizgi grafikleri de incelendiğinde uç değer olmadığı görülmüştür. Anketin aralık genişliğinin, “dizi genişliği/yapılacak grup sayısı” (Tekin, 2002, s. 10-14) formülü ile hesaplanması göz önünde tutularak, araştırma bulgularının değerlendirilmesinde esas alınan aritmetik ortalama aralıkları; 1.00-1.80; “Hiç Memnun Değilim”, 1.81-2.60; “Az Memnunum”, 2.61-3.40; “Orta Düzeyde Memnunum”, 3.41- 4.20; “Çok Memnunum” ve 4.21-5.00; “Tamamen Memnunum” şeklindedir. Anketteki puanlar 1 ile 5 arasında olduğundan, puanlar 5.00’e yaklaştıkça hastaların hasta memnuniyetlerinin yüksek, 1.00’e yaklaştıkça düşük olduğu kabul edilmiştir.

Araştırma verilerini analiz ederken iki değerli değişkenler (cinsiyet, medeni durum) için “Bağımsız Örneklem t-Testi” kullanırken üç ve üzeri değere sahip olan değişkenler (yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu) için ise “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2017, s. 67-71). Tek Yönlü Varyans Analizi neticesinde anlamlı fark bulunan değişkenlerde anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post-hoc çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey HSD” testi tercih edilmiştir. Araştırma verilerinin betimsel açıdan analizi için ise frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve yüzde hesaplamaları yapılmıştır.

1.5. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlıkları

Araştırmanın yapılmasında geçerli olan varsayımlar şu şekilde belirtilebilir. Araştırmaya katılım gösteren şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların veri toplama araçlarındaki sorulara içten, samimi ve objektif bir biçimde cevap verdikleri ve araştırmada kullanılan Hasta Memnuniyet Anketi araştırmanın amaçlarına uygun bilgileri toplayabilecek içerikte oldukları varsayılmaktadır. Araştırma Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde tedavi gören hastalar arasında gönüllü olarak katılım gösteren hastalar ve “Hasta Memnuniyet Anketi”nden toplanan veriler ile sınırlıdır.

1.6. Verilerin Normallik Testinin İncelenmesi

“Hasta Memnuniyeti Anketi” verilerinin normal dağılıp dağılmadığını incelemek için, faktör puanları ve toplam puanlarının çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmış ve bu değerlerin -1 ile +1 arasında olduğu görülmüştür. Ayrıca çarpıklık ve basıklık katsayılarının standart hatalarına bölünmesi ile elde edilen değerler 1,96’dan düşüktür. Buna göre araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan “Hasta Memnuniyeti Anketi” nin puanlarının normal dağılım sergilediğini söyleyebiliriz (Büyüköztürk, 2017, s. 133-147; Kalaycı, 2017, s. 426). İfade edilen durumlardan dolayı araştırma için toplanan verilerin analizinde parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Yapılan çalışmada da hasta memnuniyet anketi için güvenilirlik analizi yapılmış ve alt boyutlar için Cronbach Alpha katsayıları; fiziksel ortam 0,86, genel memnuniyet 0,73, personel memnuniyeti 0,88 ve zaman memnuniyeti 0,89 olarak bulunmuştur. Genel olarak memnuniyet ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı ise 0,92 olarak bulunmuştur. Araştırmanın güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen değerlere göre hasta memnuniyeti anketine ait verilerin, “Genel Memnuniyet” boyutunda yüksek düzeyde güvenilir olduğu, diğer boyutlarda ise oldukça güvenilir olduğu belirlenmiştir (Özdamar, 2002, s. 673).

2. BULGULAR

Araştırmanın örneklem grubunda yer alan şehir hastanesinde tedavi gören hastalara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Demografik Özellikler		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	158	46,3
	Kadın	183	53,7
Medeni Durum	Evli	189	55,4
	Bekar	152	44,6
Yaş aralığı	25 ve altı	117	34,3
	26-35	92	27,0
	36-45	69	20,2
	46 ve üstü	63	18,5
Eğitim durumu	İlkokul + Ortaokul	63	18,5
	Lise	97	28,4
	Ön Lisans	68	19,9
	Lisans ve üstü	113	33,1
Aylık gelir	0-1499	102	29,9
	1500-2499	114	33,4
	2500 ve üzeri	125	36,7
	Toplam	341	100,0

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılım gösteren hastaların %46,3’ünün erkek (n=158), %53,7’sinin ise kadın (n=183) olduğu görülmektedir. Katılımcıların %55,4’ünün evli (n=189), %44,6’sının ise bekar (n=152) olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanlar yaş grupları bakımından incelendiğinde en fazla katılımı %34,3 ile 25 yaş ve altı arası kişilerin oluşturduğu (n=117), %27 ile bunu 26-35 yaş arası kişilerin (n=92), %20,2 ile 36-45 yaş arasındaki kişilerin (n=69) ve %18,5 ile ise 46 yaş ve üzerindeki kişilerin (n=63) izlediği görülmektedir. Araştırmaya katılım gösteren hastaların %18,5’inin ilkököl veya ortaokul mezunu (n=63), %28,4’ünün lise mezunu (n=97), %19,9’unun ön lisans mezunu (n=68) ve %33,1’inin lisans ve lisansüstü mezunu (n=113) olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılım sağlayan hastaların %29,9’unun 1499 TL. ‘den az (n=102), %33,4’ünün 1500-2499 TL. (n=114) ve 36,7’sinin ise 2500 TL. ‘den fazla (n=125) gelire sahip olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada, hastaların memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Hastaların Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

Maddeler	X	SS
1. Hastane içerisinde aradığım yeri rahatlıkla bulabildim.	2,87	1,439
2. Şehir hastanelerinin hijyen koşullarından memnunum.	4,12	1,060
3. Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi.	3,85	1,149
4. Hastane personelinin yaklaşımından memnunum.	3,75	1,162
5. Muayene sırasında mahremiyete önem verilmektedir.	3,96	1,049
6. Hastaneden aldığım hizmetten genel manada memnunum.	4,02	1,104
7. Hastanenin kalitesinden genel manada memnunum.	4,06	1,105
8. Muayene olduğum birimlerden memnunum.	4,11	1,039
9. Hastanenin fiziki yapısı hizmet alımı kolaylaştırmaktadır.	2,92	1,427
10. Hastanede bir yerden bir yere kolay ulaşabildim.	2,77	1,435
11. Hastanenin fiziki görünümü ve ferahlığı bakımından memnunum.	3,91	1,256
12. Hastaneye ulaşım kolaylığı bakımından memnunum.	3,07	1,409
13. Hastanede kullanılan araç ve gereçlerin kalitesinden genel manada memnunum.	4,11	1,006

14. Muayene odalarının rahatlığı (ısı, ışık vb.) bakımından memnunuz.	4,27	,933
15. Hastanenin araç park yeri yeterliliği bakımından memnunuz.	2,74	1,479
16. Hastanenin sosyal mekânlarının (kafeterya, kantin vs.) ihtiyaçlarınızı karşılaması bakımından memnunuz.	3,43	1,319
17. Muayene sırasında bana yeterli vaktin ayrıldığını düşünüyorum.	3,75	1,179
18. Tekrar ihtiyaç duyarsam bu hastaneyi tercih ederim.	3,91	1,155
19. Hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	3,87	1,165
20. Tahlil ve tetkiklerimi kısa süre içerisinde yaptırabildim.	3,40	1,281
21. Hastanedeki işlemlerin hızından memnunuz.	3,36	1,289
22. Hastane personelinden aldığım bilgiler beni tatmin etti.	3,81	1,167
23. Hastane personeli benimle yeterince ilgilendi.	3,85	1,159

Tablo 2’de araştırmaya katılan hastaların hasta memnuniyet algıları incelendiğinde, anketin “Muayene odalarının rahatlığı (ısı, ışık vb.) bakımından memnunuz.” (4,27), “Şehir hastanelerinin hijyen koşullarından memnunuz.” (4,12), “Muayene olduğum birimlerden memnunuz.”(4,11), “Hastanede kullanılan araç ve gereçlerin kalitesinden genel manada memnunuz.” (4,11) ifadeleri hastaların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ifadeler olmakla birlikte, “Hastanenin araç park yeri yeterliliği bakımından memnunuz.” (2,74), “Hastanede bir yerden bir yere kolay ulaşabildim.” (2,77), “Hastane içerisinde aradığım yeri rahatlıkla bulabildim.” (2,87), ifadeleri ise hastaların memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ifadelerdir. Burada hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin memnuniyetlerinin en yüksek olduğu konular hastanenin fiziki görünümü ve ferahlığı olurken, memnuniyetlerinin en düşük olduğu konuların ise hastanede bir yerden bir yere ulaşma ve hastanenin araç park yerinin yeterliliği ile ilgili konular olduğu anlaşılmıştır.

Araştırmada, anketin boyutlarına ve anket puanlarının genel ortalamasına ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma verileri Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Hasta Memnuniyeti Anketinin Geneline İlişkin Bulgular

Boyutlar	Frekans	Ort.	Std. Sapma
Fiziksel Ortam		3,38	0,804
Genel Memnuniyet		3,89	0,830
Personel Memnuniyeti	341	3,82	0,957
Zaman Memnuniyeti		3,50	1,085
GENEL		3,65	0,759

Yukarıdaki Tablo 3’de araştırmaya katılan hastaların hasta memnuniyet algılarının ortalaması boyutlar temelinde genel olarak incelendiğinde hasta memnuniyetinin “Fiziksel Ortam” boyutunda “Orta Düzeyde Memnunuz (3,38)”; “Genel Memnuniyet” boyutunda “Çok Memnunuz (3,89)”, “Personel Memnuniyeti” boyutunda “Çok Memnunuz (3,82)” ve “Zaman Memnuniyeti” boyutunda “Çok Memnunuz (3,50)” düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan hastaların hasta memnuniyet algılarının genel ortalamasının “Çok Memnunuz (3,65)” düzeyinde olduğu saptanmıştır.

Araştırmada hipotez testlerine ilişkin bulgular aşağıda verilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların cinsiyetleri ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” H1 hipotezi için yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi bulguları Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Hastaların Hasta Memnuniyetlerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Analizi

Boyutlar	Cinsiyet	Frekans	Ort.	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Ortam	Erkek	158	3,56	0,85	2,04	0,04
	Kadın	183	3,38	0,70		
Genel Memnuniyet	Erkek	158	4,04	0,75	0,38	0,70
	Kadın	183	4,02	0,60		
Personel Memnuniyeti	Erkek	158	4,04	0,84	1,86	0,06
	Kadın	183	3,86	0,86		
Zaman Memnuniyeti	Erkek	158	3,68	1,06	0,88	0,37
	Kadın	183	3,58	0,96		
GENEL	Erkek	158	3,83	0,77	1,53	0,12
	Kadın	183	3,71	0,64		

Tablo 4 incelendiğinde, cinsiyet değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Fiziksel Ortam” alt boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=2,04$; $p < 0,05$). Fiziksel ortam boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın erkek hastalar lehine mi yoksa kadın hastalar lehine olduğunu belirlemek için katılımcıların yanıtlarının ortalamaları incelendiğinde anlamlı farklılığın erkek hastalar lehine olduğu görülmektedir (Ort. erkek= 3,56> Ort. kadın= 3,38). Elde edilen bu bulgular doğrultusunda araştırmada, şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların cinsiyetleri ile hasta memnuniyeti fiziksel ortam alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu söylenebilir. Tablo 4’de yer alan bulgular analiz edildiğinde cinsiyet değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Genel Memnuniyet” alt boyutunda ($t=0,38$; $p > 0,05$), “Personel Memnuniyeti” alt

boyutunda ($t=1,86$; $p> 0,05$) ve “Zaman Memnuniyeti” alt boyutunda ($t=0,88$; $p> 0,05$) ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir.

Araştırmada, cinsiyet değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerine "Genel" olarak bakıldığında ise ($t=1,53$; $p> 0,05$) katılımcıların cinsiyetlerinin hasta memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulgulandığından, “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların cinsiyetleri ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H1 hipotezi reddedilmiştir. Ortalamalar göz önünde bulundurularak genel memnuniyet cinsiyet değişkeni açısından incelendiğinde, erkek ve kadın hastaların memnuniyetinin “Çok Memnunum” düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Bunlara ek olarak memnuniyetin tüm alt boyutlarında ortalamalar açısından erkek hastaların hasta memnuniyetinin kadın hastalardan daha fazla olduğu ifade edilebilir.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların medeni durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H2 hipotezi için yapılan Bağımsız Örneklem t-Testi bulguları Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Hastaların Hasta Memnuniyetlerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Analizi

Boyutlar	Medeni Durum	Frekans	Ort.	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Ortam	Evli	189	3,48	0,85	2,47	0,01
	Bekâr	152	3,26	0,72		
Genel Memnuniyet	Evli	189	3,89	0,88	0,10	0,91
	Bekâr	152	3,88	0,75		
Personel Memnuniyeti	Evli	189	3,91	0,98	1,94	0,06
	Bekâr	152	3,70	0,91		
Zaman Memnuniyeti	Evli	189	3,64	1,13	2,70	0,00
	Bekâr	152	3,33	1,00		
GENEL	Evli	189	3,72	0,81	1,88	0,06
	Bekâr	152	3,56	0,68		

Tablo 5 incelendiğinde, medeni durum değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Fiziksel Ortam” alt boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=2,47$; $p<0,05$). Fiziksel ortam boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın evli hastalar lehine mi yoksa bekar hastalar lehine mi olduğunu belirlemek için katılımcıların yanıtlarının ortalamaları incelendiğinde anlamlı farklılığın evli hastalar lehine olduğu görülmektedir (Ort.evli= 3,48 > Ort.bekar= 3,26). Yine Tablo 5 incelendiğinde, medeni durum değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Zaman Memnuniyeti” alt boyutunda da anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=2,70$; $p<0,05$). Zaman memnuniyeti boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın evli hastalar lehine mi yoksa bekar hastalar lehine mi olduğunu belirlemek için katılımcıların yanıtlarının ortalamaları incelendiğinde anlamlı farklılığın evli hastalar lehine olduğu görülmektedir (Ort.evli= 3,64 > Ort.bekar= 3,33). Buna karşılık hastaların memnuniyetlerinin medeni duruma göre anketin “Genel Memnuniyet” alt boyutunda ($t=0,10$; $p>0,05$) ve “Personel Memnuniyeti” alt boyutunda ($t=1,86$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Araştırmada, medeni durum değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerine "Genel" olarak bakıldığında ise ($t=1,53$; $p>0,05$) katılımcıların medeni durumları ile hasta memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulgulandığından, “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların medeni durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H2 hipotezi reddedilmiştir. Ortalamalar temelinde genel memnuniyet medeni durum değişkeni açısından incelendiğinde evli ve bekar hastaların memnuniyetinin orta memnuniyet düzeyi ve üstünde olduğu anlaşılmaktadır. Bunlara ek olarak anketin tüm boyutlarında ortalamalar açısından evli hastaların hasta memnuniyeti bekar hastalardan daha fazla olduğu görülmektedir.

Araştırmanın, “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların yaşları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H3 hipotezi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi bulguları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Hastaların Hasta Memnuniyetlerinin Yaş Değişkenine Göre Analizi

	Yaş Aralığı	Frekans	Ort.	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	Kareler Ort.	F	p
Fiziksel Ortam	25 ve altı (1)	117	3,27	Gruplar Arası	11,163	3,721	6,009	0,00
	26-35(2)	92	3,23	Gruplar İçi	208,689	0,619		
	36-45(3)	69	3,47	Toplam	219,852			
	46 ve üzeri (4)	63	3,72					
	Toplam	341	3,38					
Genel Memnuniye	25 ve altı (1)	117	3,89	Gruplar Arası	12,683	4,228	6,419	0,00
	26-35(2)	92	3,61	Gruplar İçi	221,944	0,659		
	36-45(3)	69	4,02	Toplam	234,626			
	46 ve üzeri (4)	63	4,15					

		Toplam	341	3,89				
Personel Memnuniyeti	25 ve altı (1)	117	3,59	Gruplar Arası	20,815	6,938	8,041	0,00
	26-35(2)	92	3,67	Gruplar İçi	290,773	0,863		
	36-45(3)	69	4,03	Toplam	311,588			1-3
	46 ve üzeri (4)	63	4,21					1-4
	Toplam	341	3,82					2-4
Zaman Memnuniyeti	25 ve altı (1)	117	3,31	Gruplar Arası	25,035	8,345	7,485	0,00
	26-35(2)	92	3,29	Gruplar İçi	375,741	1,115		
	36-45(3)	69	3,67	Toplam	400,776			1-4
	46 ve üzeri (4)	63	3,99					
	Toplam	341	3,50					2-4
GENEL	25 ve altı (1)	117	3,55	Gruplar Arası	13,471	4,490	8,275	0,00
	26-35(2)	92	3,45	Gruplar İçi	182,865	0,543		
	36-45(3)	69	3,78	Toplam	196,337			1-4
	46 ve üzeri (4)	63	3,99					
	Toplam	341	0,65					2-4

Tablo 6 incelendiğinde, yaş değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Fiziksel Ortam” alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=6,009$; $p<0,05$). Fiziksel ortam boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi yaş grubunda bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için Post-hoc çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey HSD” testine bakıldığında, anlamlı farklılığın yaşı 25 ve altında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Fiziksel Ortam boyutunda anlamlı farklılığın yaşı 26-35 arasında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir. Yine araştırmada, yaş değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Genel Memnuniyet” alt boyutunda da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=6,419$; $p<0,05$). “Genel Memnuniyet” boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi yaş grubunda bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılığın yaşı 26-35 arasında bulunan hastalar ile 36-45 arasında bulunan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Genel Memnuniyet boyutunda anlamlı farklılığın yaşı 26-35 arasında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir.

Yine araştırmada, yaş değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Personel Memnuniyeti” alt boyutunda da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=8,041$; $p<0,05$). Personel Memnuniyeti boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi yaş grubunda bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılık yaşı 25 ve altında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar; yaşı 25 ve altında bulunan hastalar ile yaşı 36-45 aralığında olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Personel Memnuniyeti boyutunda anlamlı farklılığın yaşı 26-35 arasında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir. Yine yaş değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Zaman Memnuniyeti” alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=7,485$; $p<0,05$). Zaman Memnuniyeti boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi yaş grubunda bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılığın yaşı 25 ve altında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Zaman Memnuniyeti boyutunda anlamlı farklılığın yaşı 26-35 arasında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir.

Araştırmada, yaş değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerine "Genel" olarak bakıldığında ise ($F=8,275$; $p<0,05$) katılımcıların yaş değişkeni ile hasta memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Belirlenen anlamlı farklılığın hangi yaş grubunda bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılığın yaşı 25 ve altında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca hasta memnuniyetine ait anket puanlarının geneline ilişkin belirlenen anlamlı farklılığın yaşı 26-35 arasında bulunan hastalar ile 46 ve üzerinde bulunan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular doğrultusunda araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların yaşları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H3 hipotezi kabul edilmiştir. Genel memnuniyet yaş değişkeni açısından incelendiğinde yaşı 46 ve üzerinde olan hastaların memnuniyetinin diğer yaş aralıklarında bulunan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaşı 46 ve üzerinde olan hastaların memnuniyetlerinin çok memnunum ve tamamen memnunum düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların eğitim durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H4 hipotezi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi bulguları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Hastaların Hasta Memnuniyetlerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Analizi

Eğitim Durumu	Frekans	Ort.	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kar. Ort.	F	p
---------------	---------	------	-------------------	-----------------	-----------	---	---

Fiziksel Ortam	İlk +Ortaokul	63	3,58	Gruplar Arası	6,043	2,014	3,175	0,02
	Lise	97	3,46	Gruplar İçi	213,809	0,634		1-4
	Ön Lisans	68	3,36	Toplam	219,852			
	Lisans ve üstü	113	3,22					
	Toplam	341	3,38					
Genel Memnuniyet	İlk +Ortaokul	63	4,08	Gruplar Arası	7,059	2,353	3,485	0,01
	Lise	97	3,97	Gruplar İçi	227,567	0,675		1-4
	Ön Lisans	6	3,91	Toplam	234,626			
	Lisans ve üstü	13	3,70					
	Toplam	341	3,89					
Personel Memnuniyeti	İlk +Ortaokul	63	4,12	Gruplar Arası	9,736	3,245	3,623	0,01
	Lise	97	3,88	Gruplar İçi	301,852	0,896		1-3
	Ön Lisans	68	3,69	Toplam	311,588			1-4
	Lisans ve üstü	113	3,67					
	Toplam	341	3,82					
Zaman Memnuniyeti	İlk +Ortaokul	63	3,89	Gruplar Arası	23,721	7,907	7,067	0,00
	Lise	97	3,62	Gruplar İçi	377,055	1,119		1-4
	Ön Lisans	68	3,53	Toplam	400,776			2-4
	Lisans ve üstü	113	3,17					
	Toplam	341	3,50					
GENEL	İlk +Ortaokul	63	3,89	Gruplar Arası	8,428	2,809	5,038	0,00
	Lise	97	3,73	Gruplar İçi	187,909	0,558		1-4
	Ön Lisans	68	3,63	Toplam	196,337			2-4
	Lisans ve üstü	113	3,46					
	Toplam	341	3,65					

Tablo 7 incelendiğinde, eğitim durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Fiziksel Ortam” alt boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=3,175$; $p<0,05$). Fiziksel ortam boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi eğitim seviyesinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılığın eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Yine eğitim durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Genel Memnuniyet” boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=3,485$; $p<0,05$). “Genel Memnuniyet” alt boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi eğitim seviyesinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılığın eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Personel Memnuniyeti” alt boyutunda da anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=3,623$; $p<0,05$). Personel Memnuniyeti boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi eğitim seviyesinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılık eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu ön lisans olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Personel Memnuniyeti boyutunda anlamlı farklılığın eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir. Son olarak eğitim durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Zaman Memnuniyeti” alt boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=7,067$; $p<0,05$). Zaman Memnuniyeti boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi eğitim seviyesinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılık eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Zaman Memnuniyeti boyutunda anlamlı farklılığın eğitim durumu lise olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir.

Araştırmada, eğitim durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerine "Genel" olarak bakıldığında ise ($F=5,038$; $p<0,05$) katılımcıların eğitim durumu değişkeni ile hasta

memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Belirlenen anlamlı farklılığın hangi eğitim seviyesinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılık eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca hasta memnuniyetine ait anket puanlarının geneline ilişkin belirlenen anlamlı farklılığın eğitim durumu lise olan hastalar ile eğitim durumu lisans ve üstü olan hastalar arasında olduğu da tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular doğrultusunda araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların eğitim durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Ortalamalar temelinde genel memnuniyet eğitim durumu değişkeni açısından incelendiğinde eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastaların memnuniyetinin diğer eğitim seviyelerinde bulunan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumu ilk/ortaokul olan hastaların memnuniyetlerinin çok memnunum düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile eğitim seviyesi düştükçe hasta memnuniyet düzeyi yükselmekte olduğu söylenebilir.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların aylık gelir durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H5 hipotezi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi bulguları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Hastaların Hasta Memnuniyetlerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Analizi

	Gelir Durumu	Frekans	Ort.	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kar. Ort.	F	p
Fiziksel Ortam	1499TL.’den Az	102	3,25	Gruplar Arası	5,617	2,809	4,431	0,01
	1500-2499TL.	114	3,32	Gruplar İçi	214,235	0,634		
	2500TL.ve +	125	3,55	Toplam	219,852			
	Toplam	341	3,38					
Genel Memnuniyeti	1499TL.’den Az	102	3,74	Gruplar Arası	3,764	1,882	2,755	0,06
	1500-2499TL.	114	3,91	Gruplar İçi	230,862	0,683		
	2500TL.ve +	125	4,00	Toplam	234,626			
	Toplam	341	3,89					
Personel Memnuniyeti	1499TL.’den Az	102	3,63	Gruplar Arası	4,910	2,455	2,706	0,06
	1500-2499TL.	114	3,87	Gruplar İçi	306,678	0,907		
	2500TL.ve +	125	3,92	Toplam	311,588			
	Toplam	341	3,82					
Zaman Memnuniyeti	1499TL.’den Az	102	3,34	Gruplar Arası	4,489	2,244	1,914	0,14
	1500-2499TL.	114	3,51	Gruplar İçi	396,287	1,172		
	2500TL.ve +	125	3,63	Toplam	400,776			
	Toplam	341	3,50					
GENEL	1499TL.’den Az	102	3,50	Gruplar Arası	4,334	2,167	3,815	0,02
	1500-2499TL.	114	3,64	Gruplar İçi	192,002	0,568		
	2500TL.ve +	125	3,78	Toplam	196,337			
	Toplam	341	3,65					

Tablo 8 incelendiğinde, aylık gelir durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin anketin “Fiziksel Ortam” alt boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($F=4,431$; $p<0,05$). Fiziksel ortam boyutunda belirlenen anlamlı farklılığın hangi gelir düzeyinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan “Tukey HSD” analizi neticesinde anlamlı farklılığın gelir durumu 1499 TL.’den az olan hastalar ile gelir durumu 2500 TL.’den fazla olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Yine aylık gelir durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyet anketin “Genel Memnuniyet” alt boyutunda ($F=2,755$; $p>0,05$), “Personel Memnuniyeti” alt boyutunda ($F=2,706$; $p>0,05$) ve “Zaman Memnuniyeti” alt boyutunda ($F=1,914$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Araştırmada, aylık gelir durumu değişkenine göre araştırmaya katılan şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetlerine "Genel" olarak bakıldığında ise ($F=3,815$; $p<0,05$) katılımcıların aylık gelir durumu değişkeni ile hasta memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Belirlenen anlamlı farklılığın hangi gelir düzeyinde bulunan hastalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Tukey HSD testi analizi neticesinde anlamlı farklılığın gelir durumu 1499 TL.’den az olan hastalar ile gelir durumu 2500 TL.’den fazla olan hastalar arasında olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgular doğrultusunda araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların aylık gelir durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H5 hipotezi kabul edilmiştir. Ortalamalar temelinde genel memnuniyet aylık gelir durumu değişkeni açısından incelendiğinde aylık geliri 2500 TL ve üzerinde olan hastaların memnuniyetinin diğer gelir düzeyinde bulunan hastalara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aylık gelir durumu 2500 TL ve üzerinde olan hastaların memnuniyetlerinin çok memnunum düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile gelir düzeyi yükseldikçe hasta memnuniyet düzeyinin yükselmekte olduğu söylenebilir. Aşağıda hipotezlerin red ve kabul durumu liste halinde belirtilmiştir.

- “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların cinsiyetleri ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H1 hipotezi reddedilmiştir.
- “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların medeni durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H2 hipotezi reddedilmiştir.
- “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların yaşları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H3 hipotezi kabul edilmiştir.
- “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların eğitim durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H4 hipotezi kabul edilmiştir.
- “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların aylık gelir durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” şeklindeki H5 hipotezi kabul edilmiştir.

3. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmada şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların hasta memnuniyetlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, araştırmaya katılım gösteren hastaların hasta memnuniyetlerinin genel ortalamasının “Çok Memnunum” düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların cinsiyetleri ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezine ilişkin bulgular incelendiğinde, hastaların hasta memnuniyetlerinin geneli üzerinde cinsiyetlerinin anlamlı bir etkisi bulunmadığı belirlenmiştir. Buna göre hastaların hasta memnuniyetlerinin cinsiyet açısından genel olarak birbirine benzer yani birbirine yakın olduğu söylenebilir. Ayrıca araştırmada cinsiyet değişkenine göre ortalamalara ilişkin hastaların memnuniyeti değerlendirildiğinde erkek ve kadın hastaların memnuniyetinin “Çok Memnunum” düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar dışında araştırmada kullanılan anketin tüm boyutlarında ortalamalar açısından erkek hastaların hasta memnuniyetinin kadın hastalardan fazla olduğu belirlenmiştir. Nguyen Thi vd.,’nin (2002) ve Emül’ün (2018) yapmış oldukları araştırmalarında, cinsiyet değişkenine göre hastaların memnuniyetlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiğini belirlemişlerdir. Belirlenen anlamlı farklılığın erkek hastaların kadın hastalara göre sağlık hizmetlerinden daha fazla memnun olmalarından dolayı erkek hastaların lehine olduğunu belirlemişlerdir. Bu araştırmanın sonuçları yapılan araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir. Özkan (2012), Gökkaya vd., (2018) ve Özbek (2017) araştırmalarında, cinsiyet değişkenine göre hastaların memnuniyetlerinin anlamlı bir farklılık göstermediğini belirlemişlerdir. Yine Taşlıyan ve Gök (2012) ile Karasu’nun (2018) yapmış oldukları çalışmalarda cinsiyet değişkenine göre kadınların hasta memnuniyetlerinin erkeklerden fazla olduğunu belirlemişlerdir. Rafii vd.,’nin (2009) yaptığı bir araştırmaya göre de yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin cinsiyete bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği ve erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde memnuniyet duydukları belirlenmiştir.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların medeni durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezine ilişkin bulgular incelendiğinde, tedavi gören hastaların hasta memnuniyetleri üzerinde medeni durumlarının anlamlı bir etkisi bulunmadığı söylenebilir. Ayrıca araştırmada medeni durum değişkenine göre ortalamalara ilişkin hastaların memnuniyeti değerlendirildiğinde evli ve bekâr hastaların memnuniyetinin orta memnuniyet düzeyi ve üstünde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar dışında araştırmada kullanılan anketin tüm boyutlarında ortalamalar açısından evli hastaların hasta memnuniyetinin bekâr hastalardan daha fazla olduğu da belirlenmiştir. Gökkaya vd.,’nin (2018) yapmış olduğu çalışmalarında, medeni durum değişkenine göre hasta memnuniyetinin anlamlı farklılık gösterdiğini ve bu farklılığın evli hastalar lehine olduğunu tespit etmişlerdir. Başka bir ifade ile evli hastaların memnuniyetinin evli olmayanlara göre yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Bu bağlamda Gökkaya vd.,’nin (2018) yaptığı çalışma yapılan çalışmanın sonuçları ile örtüşmektedir.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların yaşları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezine ilişkin bulgular incelendiğine, yaş değişkenine göre anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Belirlenen anlamlı farklılığın yaşı 46 ve üzerinde olan hastaların hasta memnuniyetlerinin kendilerinden yaşça küçük olan hastalara göre yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç anketin diğer boyutlarında elde edilen sonuçlar ile paralellik göstermektedir. Araştırmada yaş değişkenine göre ortalamalara ilişkin hastaların memnuniyeti değerlendirildiğinde yaşı küçük olan hastaların hasta memnuniyetlerinin diğer yaş gruplarına göre daha az olduğu belirlenmiştir. Yaşı küçük hastaların memnuniyet düzeyi orta düzey ve üstünde iken, yaşı ilerlemiş olan hastaların memnuniyet düzeylerinin çok memnunum ve tamamen memnunum düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Nguyen Thi vd.,’nin (2002) yapmış oldukları çalışmada, yatan hastaların memnuniyetlerinin yaş değişkenine göre farklılaştığını belirlemişlerdir. Özkan’ın (2012), Karasu’nun (2018) ve Emül’ün (2018) çalışmalarında da, hastaların memnuniyetlerinin istatistiksel olarak yaş değişkenine göre farklılaştığı belirlenmiştir. Bu çalışmalarda, yaş arttıkça hasta memnuniyet düzeyinin arttığını saptanmıştır. Araştırmalarda özellikle 60 yaş ve üzerinde olan hastaların memnuniyetinin diğer yaş grubunda olanlara göre yüksek olduğu ve bu yaş grubundaki hastaların 30 yaş ve altı hastalara göre memnuniyetlerinin önemli derecede farklılaştığı belirlenmiştir. Gökkaya vd.,’nin (2018) çalışmalarında da, yaş değişkenine göre hastaların memnuniyetlerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlenmiştir. Araştırmada yaşlı hastaların memnuniyetlerinin gençlere göre fazla olduğunu belirlemişlerdir.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların eğitim durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezine ilişkin bulgular incelendiğine, eğitim durumu değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ve buna göre eğitim seviyesi düşük olan hastaların hasta memnuniyeti algılarının diğer eğitim seviyelerinde bulunanlara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Eğitim seviyesi düşük hastaların memnuniyet düzeyi çok memnunum düzeyinde iken, eğitim seviyesi yüksek olan hastaların memnuniyet düzeylerinin orta düzey ve üstünde olduğu tespit edilmiştir. Lewis (1994), Karasu (2018), Sarp ve Tükel (1999), Emül (2018) ve Taşlıyan ve Gök’ün (2012) yaptıkları çalışmalarda, hastaların memnuniyetinin eğitim düzeyi yükseldikçe azaldığı belirlenmiştir. Özbek’in (2017) ve Çiçin’in (2018) yaptıkları araştırmalarda ise eğitim durumu değişkenine göre hastaların memnuniyetlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği ve belirlenen farklılığın eğitim düzeyi düştükçe hasta memnuniyetinin artması şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Gökkaya vd.,’nin (2018) yaptığı çalışmada ise eğitim düzeyi değişkenine göre hastaların memnuniyetlerinin istatistiksel olarak farklılaşmadığı, fakat eğitim düzeyi düşük olan hastaların hasta memnuniyetlerinin eğitim düzeyi yüksek olanlara göre fazla olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiyi anlatan çalışma verileri bütün olarak incelendiğinde hasta memnuniyeti ile eğitim düzeyi arasında ters bir korelasyonun olduğu söylenebilir. Başka bir ifade ile eğitim düzeyi yükseldikçe hasta memnuniyeti azalmakta veya eğitim düzeyi düştükçe hasta memnuniyeti artmaktadır şeklinde söylenebilir. Bu durum oluşmasında eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha bilinçli olmaları hastanede yaşadıklarını daha iyi değerlendirmeleri, şehir hastanelerinin yapısından dolayı daha yüksek beklenti içerisinde olmaları ve hastanenin verdiği hizmetlerden daha geç memnuniyet duymalarının etkili olduğu söylenebilir.

Araştırmanın “Şehir hastanelerinde tedavi gören hastaların aylık gelir durumları ile hasta memnuniyetine ilişkin algıları arasında anlamlı farklılık vardır.” hipotezine ilişkin bulgular incelendiğine, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiş ve bu anlamlı farklılığın aylık gelir durumu düşük olan hastaların hasta memnuniyetlerinin aylık gelir durumu kendilerinden fazla olan hastalara göre düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aylık gelir durumu düşük hastaların memnuniyet düzeyi orta düzey ve üstünde iken, aylık gelir düzeyi yüksek olan hastaların memnuniyet düzeylerinin çok memnunum düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Gökkaya vd.,’nin (2018) çalışmalarında, aylık gelir durumu değişkenine göre hastaların memnuniyetlerinin istatistiksel olarak farklılaşmadığını; fakat aylık geliri orta seviyede (1500-2499 TL) olan hastaların hasta memnuniyetlerinin diğer gelir gruplarında bulunan hastalara göre fazla olduğunu belirlemişlerdir. Tükel vd.,’nin (2004) çalışmalarında da, mevcut gelir gruplarına dahil olan kişilerin genel manada hizmet aldıkları hastaneden memnun kaldıkları ve yeniden aynı hastaneyi kullanabilecekleri neticesine varmışlardır. Ayrıca Tükel vd., (2004) yaptıkları çalışmada orta gelir grubunda yer alan hastaların memnuniyetinin daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

Türkiye’de Sağlıkta Dönüşüm Projesi ile hastanelerde daha önce yaşanan; uzun kuyruklar, karmaşa, yığılımlar, randevu sistemi gibi sıkıntılar giderilmiştir. Fakat araştırma sonucunda da ortaya çıktığı gibi sağlık personelinin halen, hasta odaklı davranmadığı, iş merkezli felsefe ile hastalara yaklaştığı ve sunulan hizmetin insana sunulduğunun unutulduğu durumlar ile karşılaşmaktadır. Hastanın gerekli ve anlaşılabilir şekilde bilgilendirilmemesi, hasta ve hasta yakınları ile iletişim kurulurken gereken özenin gösterilmemesi, hastalara eşit ve adil şekilde davranılmaması ve durumun hastalarda agresif davranış göstermesi ile sonuçlanması yine yapılan gözlemlerde ve literatür araştırmalarda var olan sorunların başında gelmektedir. Karşılıklı anlayıştan yoksun olan bu tutumun sürmesi ise sunulan sağlık hizmetinin performansını önemli ölçüde etkilemektedir (Bostan, 2008, s. 16).

Araştırmada, erkek hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin kadınlara, evli hastaların bekârlara, yaşı ilerlemiş hastaların gençlere göre, aylık geliri yüksek olan hastaların aylık geliri düşük olan hastalara göre, eğitim düzeyi düşük olanların eğitim düzeyi yüksek olanlara göre yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Demografik değişkenler açısından belirlenen anlamlı farklılaşmanın hastanelerden duyulan memnuniyetin tüm hasta gruplarına yayabilmek için belli aralıklarla memnuniyet düzeyi belirlenip, memnun olunmayan konulara yoğunlaşıp, sorunların giderilmesi gerekmektedir. Ayrıca sağlık hizmeti veren personelin demografik değişkenler açısından memnuniyeti düşük olan hasta gruplarını belirleyip, bu hasta gruplarına ekstra ilgi göstermeleri sağlanabilir. Bu konuda yetersiz olduğu düşünülen personele belli aralıklarla hizmet içi eğitimler verilerek bu konudaki eksiklikleri giderilebilir. Çalışmada hastaların memnun olmadığı ilk konu olarak şehir hastanelerinin büyük ve karmaşık olması olduğu belirlenmiştir. Şehir hastanelerinin son teknoloji ve tüm donatı elemanlarının içerisinde olacak şekilde ve bir ilin tamamına hizmet edecek şekilde planlanması şehir hastanelerinin büyük olmasına neden olmuştur. Bu büyüklük içerisinde hastaların sıkıntı yaşamaması için danışman personel sayısında artışa ve hastane içerisindeki yönlendirme levhalarının daha görünür yerlerde ve daha görünür boyutlarda tasarlanması gerektiği önerilebilir. Çalışmada hastaların memnun olmadığı ilk üç konu arasında ulaşım zorluğunun olduğu belirlenmiştir. Şehir hastanelerinin şehirden uzak yerlere yapılması bu tür sonuçların çıkmasında etkili olmuştur. Sağlık Bakanlığı’nın ileride yapacağı şehir hastanesi planlamalarında ulaşım olanaklarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Hastaların hastaneye ulaşma konusunda yaşadıkları zorlukları aşmak için hastane yönetimi ve ilgili Sağlık Bakanlığı yetkililerinin belediyelerle iş birliği halinde çalışarak bu sorunları gidermeleri gerekmektedir. Bu durumda araçların sefer sayılarında artış, özel teşebbüsten destek, raylı sistemlerin kullanımı gibi seçenekler önerilebilir.

Çalışmada hastaların memnun olmadığı ilk üç konu arasında şehir hastanelerinin otopark sorunu olduğu belirlenmiştir. Son yıllarda ülkemizde yaşanan motorlu taşıt sayısında artış ve insanların hastane gibi önemli yerlere gitme konusunda olanaklar ölçüsünde özel araçlarını tercih etmeleri hastanelerin otoparklarında yoğunluğa neden olmuştur. Bu yoğunluğu aşmak için otopark alanlarının genişletilmesi, katlı otopark sistemine geçilmesi gibi öneriler sunulabilir. Çalışmada hastaların, şehir hastanelerine ilişkin memnun oldukları yönlerin memnun olmadıkları yönlere göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bu memnuniyetin devam edebilmesi ve artırılabilmesi için belirli aralıklarla hastane yönetimleri tarafından hasta memnuniyetleri ölçülerek hastaların memnun olmadığı konular belirlenebilir. Böylelikle hastanelerin eksiklikleri giderilip hizmet kaliteleri artırılabilir. Çalışmada memnun olunan ve olunmayan konular arasında çalışanların tavır ve ilgisinin olduğu belirlenmiştir. Hastane yönetimlerinin hastane çalışanlarının niteliklerini arttırmaları gerekmektedir. Bu maksatla kurum içinde alanda uzman kişiler öncülüğünde ihtiyaçlar doğrultusunda eğitimler verilebilir. Böylelikle hastane çalışanlarının hastalara karşı daha ilgili davranmaları sağlanabilir.

Çalışmada örnekleme Adana Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde tedavi gören hastalar oluşturmuştur. Başka illerde bulunan şehir hastaneleri ile karşılaştırma yapmak için örneklem grubu genişletilerek Adana ilindeki şehir hastanesindeki sağlık hizmetleri ile başka illerin şehir hastanelerinde sunulan sağlık hizmetlerinin karşılaştırılması yapılabilir. Çalışmada hastaların memnun olmadığı konular belirlenmiş olup, ileride yapılacak araştırmalar için memnun olunmayan konular bir araştırma konusu olarak belirlenip memnuniyetsizliğin giderilmesi için değişik araştırma yöntem ve modelleri ile çalışmalar yapılabilir. Örneğin, eylem araştırması (memnuniyetsizliği gidermek için), durum çalışması (memnuniyetsizliği tespit için) gibi. Araştırma sonuçlarının genelleştirebilmek için farklı illerde bulunan şehir hastanelerine giden hastaların memnuniyetini belirleyecek araştırmalar yapılabileceği gibi diğer sağlık kuruluşlarından (Eğitim ve araştırma hastanelerine, üniversite hastanelerine, özel hastanelere, devlet hastanelerine) sağlık hizmeti alan hastaların memnuniyeti ölçülerek karşılaştırma yapıp, araştırmanın kapsamı ve etki gücü geliştirilebilir.

KAYNAKÇA (REFERENCES)

- Akbaş, E., (2014). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler (Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi Örneği), (Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. İstanbul).
- Ataman, G., ve Yarmoğlu, E. (2018). Hastane Türlerine Göre Hasta Memnuniyetini ve Hastane Seçimini Etkileyen Unsurlar. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 21 (2), 273-288.
- Aytar, G., ve Yeşildal N., (2004). Yatan Hasta Memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi. 16 (2), 31-34.
- Büyükköztürk, Ş., (2017). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum. Ankara: Pegem Yayınları. Ss. 67-147.
- Efuteba, C., (2013), Factors Influencing Customer Satisfaction In Healthcare Services: The Case of Public and Private Hospitals in North Cyprus Eastern Mediterranean University, Gazimağusa, North Cyprus.
- Filik, T., Ünalın, D., Özyurt, Ö., Doğan, M., Erez, R., Yurtaslan, A., ve Borlu, M., (2013). Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi Polikliniklere Başvuran Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu. IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi. Sözel Bildiriler Kitabı. (s. 479-489).
- Gökkaya, D., İzgüden, D., ve Erdem, R., (2018). Şehir Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Isparta İli Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi. 9 (20), 136-148.
- Inglehart, M. R., Lee, A. H., Koltumak, K. G., Morton, T. A., ve Wheaton, J. M., (2015). Do waiting times in dental offices affect patient satisfaction and evaluations of patient-provider relationships? A quasi-experimental study. American Dental Hygienists' Association, 203-211
- Juran, J.M., ve Godfrey, A.B., (1999). Juran's Quality Handbook. New York.
- Kalaycı, Ş. 2017. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Dinamik Akademi Yayınları, Ankara.
- Karalar, R., (2001). Genel İşletme. Anadolu Üniversitesi. Eskişehir.
- Kavuncubaşı, Ş., ve Yıldırım, S., (2012). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. 3. Baskı. Siyasal Kitabevi. Ankara.
- Kaya, S., (2005). Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme. Pelikan Yayınları. Ankara.
- Kıdak, L.B., ve Aksaraylı, M., (2008). Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 10 (3), 93-110.
- Kırby, A., (2005). Achieving Statistically Significant Improvements in Patient Satisfaction Scores in a Community Hospital Through the Development of a Service Excellence Model. Journal of Healthcare Management. 50 (1), 61-69. doi: 10.1097/00115514-200501000-00013
- Kleinman, A., (2012). Rebalancing academic psychiatry: why it needs to happen and soon. The British Journal of Psychiatry, 20 (1), 421-422.
- Konca, S., (2020). Sağlık Hizmetlerine İlişkin Hasta Memnuniyetinin Bir Analizi. KMÜ Mühendislik ve Doğa Bilimleri Dergisi. 2 (1), 18-30.
- Lim, P. C., ve TANG, K. H., (2000), "The Development of a Model for Total Quality Healthcare", Managing Service Quality, 10 (2), 103-111.
- Marşap, A., (2014). Sağlık İşletmelerinde Kalite Sağlıkta Kalite Sistemleri ve Sağlıkta Mükemmellikte Süreklilik. 1. Baskı. Beta Basım Yayın. İstanbul.
- Oche, M. O., ve Adamu H., (2014) Patient satisfaction with services at a general outpatient clinic of a tertiary hospital in Nigeria. Br J Med Med Res, 181-202.
- Özcan, Ö., Mansur, Ö., Veysi Ö., ve İzzettin T., (2008). Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. Dicle tıp dergisi. 35 (2), 96-101.
- Özdamar, K., (2002). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1: SPSSMINITAB. 4. Baskı. Kaan Kitabevi. Eskişehir.
- Öztek, Z., ve Eren, N., (1995). Halk Sağlığı Temel Bilgiler. Sağlık Yönetimi. 371-387, Ankara: Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı.

- Parlayan, M. A., ve Tanrıverdi F., (2019). Sağlıkta Dönüşüm Programının Hasta Memnuniyetine Etkisi, Kesit Akademi Dergisi. 5 (20), 181-224.
- Rafii F., Hajinezhad M. E., ve Haghani H., (2009) Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. Australian Journal of Advanced Nursing. 26(2), 75-84.
- Sağlık Hizmetlerinin Yürütülmesi Hakkında Yönerge, (2001). Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Türkiye: T.C. Resmi Gazete, Ankara.
- Saydan, R., (2010). Müşteri Memnuniyeti (Ya Memnun Et ya da Terk Et). İ. Varinli, K. Çatı (Editörler). Güncel Pazarlama Yaklaşımlarından Seçmeler. 2. Baskı. Detay Yayıncılık. İstanbul.
- Söylemez, H., Koplay, M., Sak, M.E., ve Cingu, A.K., (2009). Üroloji Poliklinik Hastalarında Üriner Sistem Ultrasonografisinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi. Dicle Tıp Dergisi. 36 (2), 110-116.
- Sözer, A.N., (2014). Sağlıkta Yeniden Yapılanmanın (Özelleştirmenin) Devamı Olarak Şehir Hastaneleri. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 15 (Özel Sayı), 215-253.
- Tarım, M., (2009). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi. A. Coşkun, A. Akın (Editörler). Sağlık İşletmeleri Yönetim Rehberi. Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- Taşlıyan, M., ve GÖK, S., (2012). Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2 (1), 69-94.
- Tekin, A.G., (2007). Kamu-Özel Sektör İş birlikleri- Kamu-Özel Ortaklıkları. İdarecinin Sesi Dergisi. 21(122), 10-14.
- Tengilimoğlu, D., (2014). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması. 3. Baskı. Siyasal Kitabevi. Ankara.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O., ve Akbolat, M., (2012). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. 5.Baskı. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- TS/EN/ISO 9000. (2007). TS/EN/ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri: Terimler ve Tarifler Standardı. ISO, Ankara.
- Tükel, B., Acuner, A.M., Önder, Ö.R., ve Üzgül, A., (2004). Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 57 (4), 205-214.
- Uz, M.K., (1997). Hastanelerde Kalite Yönetimi. O. Hayran, H. Sur (Editörler). Hastane Yöneticiliği. Nobel Tıp Kitabevleri. İstanbul.
- Yenice, Ö., (2015). Türkiye'de Sağlık Hizmetleri ve Hastane Yönetiminin Evrimi (1960 sonrası). (Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Ankara).
- Yıldız, S., ve Yalman, F., (2015). Sağlık İşletmelerinde Yalın Uygulamalar Üzerine Genel Bir Literatür Taraması. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi. 1 (1), 12-13.
- Yurtsever, S., ve Çakmak, A.Ç., (2013). Hastanelerin Hizmet Kalitesinin Hasta Tatmin Ölçeği ile Ölçülmesi: Karabük Devlet Hastanesinde Yatan Hastalar Üzerinde Bir Araştırma. IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi. Sözel Bildiriler Kitabı. 433-455.
- Zaim, H., ve Tarım, M., (2010). Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi. 59, 3-12.
- Atasever, M., Gözlü, Özaydın, M. M., Güler, H., Örnek, M., Barkan, O. B., Kavak, Y., İlhan, M. N., (2018). Şehir Hastaneleri Araştırması. http://www.sasam.org.tr/wpcontent/uploads/2018/07/SehirHastaneleri_Arast%C4%B1rmas%C4%B1.pdf.