

70194

T.C  
EGE ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

ACİL SERVİSE BAŞVURAN HASTALARIN  
ALDIKLARI HİZMETTEN  
MEMNUNİYETLERİNİN İNCELENMESİ

Hemşirelik Programı  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Araş.Gör.Burcu SEZGİN

Danışman Öğretim Üyesi: Prof.Dr.Gülümser ARGON

İZMİR-1998

## ÖNSÖZ

*Araştırma konusunun seçilmesi, yürütülmesi ve tezin oluşturulmasının her aşamasında yol gösterici ve destekleyici yardımlarını esirgemeyen danışman hocam Sayın Prof.Dr.Gülümser ARGON'a, verilerin istatistiksel değerlendirmeler aşamasında destek veren Öğretim Görevlisi Timur KÖSE'ye, araştırmanın yürütülmesinde yardımlarını esirgemeyen acil servis hemşirelerine, araştırmaya katılan hastalara teşekkür ederim.*

*Araş.Gör.Bırcu SEZGİN*

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
ÖNSÖZ .....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
TABLolar DİZİNİ .....	vii

### BÖLÜM I

GİRİŞ .....	1
1.1. Araştırmanın Amacı .....	4
1.2 . Konu İle İlgili Genel Bilgiler .....	5
1.2.1. Kalite .....	5
1.2.1.1. Kalite Tanımı ve Kaliteye Bakış .....	5
1.2.1.2. Kalitenin Tarihsel Süreci .....	6
1.2.1.3. Kalite Kavramına Değişik Yaklaşımlar .....	7
1.2.2. Hizmet Sektörü .....	7
1.2.3. Sağlık Hizmetlerinde Kalite .....	8
1.2.4. Hasta Memnuniyeti .....	11
1.3. Hemşirelik Açısından Önemi .....	13
1.4. Terimlerin Tanımı .....	14

### BÖLÜM II

GEREÇ VE YÖNTEM .....	15
2.1. Araştırmanın Tipi .....	15
2.2. Araştırmanın Yeri .....	15
2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	16

	<u>Sayfa No</u>
2.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	16
2.5. Veri Toplama Yöntemi .....	16
2.5.1. Anket Formunun Hazırlanması .....	16
2.5.2. Verilerin Toplanması .....	18
2.6. Verilerin Analizi .....	19
2.6.1. Değişkenler .....	19
2.6.2. Verilerin Değerlendirilmesi .....	19
2.6.3 Araştırmanın Süresi ve Olanakları .....	20

### **BÖLÜM III**

BULGULAR .....	21
3.1. Acil Servise Başvuran Hastalara İlişkin Tanıtıcı Bilgiler .....	21
3.2. Hastaların Acil Servise İlişkin Genel Görüşleri .....	27
3.3. Hastaların Aldıkları Hizmetten Memnuniyetlerine İlişkin Bulgular .....	30
3.3.1. Hastaların Aldıkları Hizmetten Memnuniyetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtlar .....	30
3.3.2. Hastaların Aldıkları Hizmetten Genel Memnuniyet Durumları	43
3.3.3. Hastaların Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulgular .....	54
3.3.4. Hastaların Tedavi Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulgular .....	64
3.3.5. Hastaların Teknoloji Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulgular .....	73
3.3.6. Hastaların Taburculuk Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulgular .....	82

3.3.7. Hastaların Çevre Düzenleme Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulgular .....	91
3.4. Hastaların Aldıkları Hizmetten Genel Memnuniyet Durumları	99
3.4.1. Hastaların Aldıkları Hizmetten Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarına İlişkin Bulgular .....	100
<b>BÖLÜM IV</b>	
TARTIŞMA VE SONUÇ .....	107
4.1. Tartışma .....	107
4.1.1. Araştırma Kapsamına Giren Hastalarla İlgili Tanıtıcı Özelliklerinin İncelenmesi .....	107
4.1.2. Hastaların Acil Servise İlişkin Genel Görüşlerinin İncelenmesi .....	110
4.1.3. Hastaların Aldıkları Hizmetten Memnuniyetlerine İlişkin Bulguların İncelenmesi .....	111
4.1.3.1. Hastaların Bakım Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	111
4.1.3.2. Hastaların Barındırma Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	117
4.1.3.3. Hastaların Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	122
4.1.3.4. Hastaların Tedavi Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	127
4.1.3.5. Hastaların Teknoloji Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	131
4.1.3.6. Hastaların Taburculuk Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	135

	<u>Sayfa No</u>
4.1.3.7. Hastaların Çevre Düzenleme Hizmetlerine Duydukları Memnuniyete İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	139
4.1.4. Hastaların Aldıkları Hizmetten Genel Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi.....	143
4.1.4.1. Hastaların Aldıkları Hizmetten Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarına İlişkin Bulguların İncelenmesi.....	143
4.2. SONUÇ .....	147
4.2.1. Öneriler .....	155
ÖZET .....	157
SUMMARY .....	160
KAYNAKLAR .....	164
EK- 1 Anket Formu .....	169
Ek-2 Faktör Ağırlıkları .....	179
Ek-3 Madde Analizine İlişkin r Değerleri .....	182
ÖZGEÇMİŞ .....	185

## TABLULAR DİZİNİ

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
1. Acil Servise Başvuran Hastaların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı .....	21
2. Hastaların Tanı Gruplarına Göre Dağılımı .....	23
3. Hastaların Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme Durumlarına Göre Dağılımı .....	23
4. Hastaların Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma Durumlarına Göre Dağılımı .....	24
5. Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvuran Hastaların O Günkü Aldıkları Hizmetten Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımı..	24
6. Hastaların Bu Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Dağılımı .....	25
7. Hastaların Acil Servise Geliş Saatlerine Göre Dağılımı .....	25
8. Hastaların Acil Servise Geliş Günlerine Göre Dağılımı .....	26
9. Hastaların Acil Serviste Kalış Günlerine Göre Dağılımı .....	26
10. Hastaların Acil Servisten Sonra Gönderildikleri Yere Göre Dağılımı .....	27
11. Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Sürece Beklentilerinin Dışında İyi Olarak Karşılaştıkları Durumlara Göre Dağılımı .....	27
12. Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Sürece Beklentilerinin Dışında Kötü Olarak Karşılaştıkları Durumlara Göre Dağılımı .....	28
13. Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Sürece Verilen Hizmetten Genel Olarak Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımı .....	28
14. Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Süre Boyunca Aldıkları Hizmetten Memnun Olmadıkları Durumlarına Göre Dağılımı .....	29

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
15. Hastaların Bakım Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	30
16. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	36
17. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı ...	38
18. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	40
19. Tanı Gruplarına Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	42
20. Hastaların Barındırma Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	43
21. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	47
22. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	49
23. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	51
24. Tanı Gruplarına Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	53
25. Hastaların Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	54



<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
26. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	57
27. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	59
28. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	61
29. Tanı Gruplarına Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	63
30. Hastaların Tedavi Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	64
31. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	66
32. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	68
33. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	70
34. Tanı Gruplarına Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	72
35. Hastaların Teknoloji Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	73
36. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	75

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
37. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	77
38. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	79
39. Tanı Gruplarına Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	81
40. Hastaların Taburculuk Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	82
41. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı.....	84
42. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı	86
43. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı	88
44. Tanı Gruplarına Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	90
45. Hastaların Çevre Düzenleme Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	91
46. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	92
47. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	94

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
48. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı	96
49. Tanı Gruplarına Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	98
50. Hastaların Aldıkları Hizmet Boyutlarına İlişkin Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	99
51. Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	100
52. Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	102
53. Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	104
54. Tanı Gruplarına Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	106

## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunuluş biçimi günümüzde ülkelerin sosyo-ekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergeler arasında yer almaktadır (1,35,36).

İşletmeler sonsuza kadar var olmak ve büyümek isterler. Var olmaları müşteri varlığına; büyümeleri müşteri sayısının artmasına ve rekabet gücüne sahip olmaya bağlıdır. Bunu sağlamanın yolu ise hastaları/müşterileri memnun etmek ve beklentilerini gerçekleştirmekle olmaktadır (13).

Sağlık kuruluşları da, diğer kuruluşlar gibi hizmetlerini alan kişilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulmuşlardır (27).

Sağlık kuruluşlarının başında gelen hastaneler de, pekçok endüstriyel iş alanları gibi kalite ölçümü konusuna yönelmişlerdir. Kalite ölçümünde de yaygın olarak kullanılan müşteri memnuniyetidir (7).

Genelde, müşteri memnuniyetini ölçmede kullanılan göstergeler üç kategoriye bölünebilir : Yapı, süreç ve sonuç. Yapısal kısımlar; araç, personel, binasal yapılar ve kuruluşu düzenleyenler gibi girdileri içerir. Süreçsel kısım, girdileri sonuca ulaştırmak için üstlenilen aktivitelerdir. Örnek olarak; hastaları hastanenin bir alanından diğer alanına taşıyan hastabakıcılar verilebilir. Sonuç kısım yapı ve süreçlerin sonucudur ve çeşitli hasta mortalite ve morbidite göstergelerini içerir (27).

Tıbbi hizmet veren servislerin başında hastaneler gelmektedir. Her hizmet sisteminde olduğu gibi hastanelerin de kendine özgü özellikleri vardır. Herşeyden önce hastanelerde hizmet üretimi, genellikle insan üzerine

gerçekleşir. Bir bakıma insan, sağlık sürecinin bir parçasıdır. Hasta, hastaneye geldikten bir süre sonra tıbbi süreç başlar, hasta doktor tarafından muayene edilir, tetkikler yapılır, hastalığı hakkında teşhiste bulunulur ve tedavisi için gereği yapılır. Tedavi ayakta olabileceği gibi yatakta da olabilir. Hastanelerde hizmet, hastane dışında da devam eder. Özellikle, hastanın tedavi sürecinde tedavi evde de sürdürülür. Tıbbi süreç hastanın iyileşmesi veya ölümüyle son bulur.

Bir başka özellikte hizmetin yirmi dört saat süreyle aynı düzeyde ve kalite de verilmek durumunda olmasıdır. Hastanenin diğer bir özelliği de; acil durumlarda hizmet bekletilemez ve hata yapmanın maliyeti çok yüksektir (40).

Hastanelerin amacı hasta beklentilerini karşılamaktır. Bu beklentiler, hastaların tıbbi bakım süreç sonucuna yönelik beklentileri ile ilgili olan ya da olmayan kaynaklardan etkilenmektedir. Bu kaynaklar genel olarak üç grup altında toplanmaktadır. Bunlar; hastaya, hizmet verenlere ve kuruma ilişkin özelliklerdir (2).

Hastaya ilişkin özelliklerin başında hasta beklentileri ve bu beklentilerden kaynaklanan farklılıklar gelmektedir. Hasta beklentileri; hastanın aynı ya da benzer durumdaki geçmiş deneyimlerine bağlı olarak değişebilir. Değişen değer yargıları ve hizmet sunan örgütün performansı, yeni beklentiler yaratabilir (2). Beklentilerdeki farklılık, her hastaya verilen hizmetin farklı nitelikte olması sonucunu getirir. Bu; hastalık çeşidinden ve/veya aynı hastalık için hastanın biyolojik yapısından, yaşından, eğitiminden, hastalığı akut ya da kronik oluşundan, hastanın kendi sağlığını algılayışından veya diğer farklı etmenlerden kaynaklanabilir. Bu nedenle her hastaya verilen hizmetin kapsamı, ayrıntısı, süresi, tedavi şekli farklı olmaktadır. Bu durum aynı zamanda hastaların memnuniyet düzeylerini de etkilemektedir (2,40).

Hizmet verenlere ilişkin özelliklerin başında personelin kişilik özellikleri gelmektedir. Personelin kişilik özellikleri, hastaya olan davranışını etkilemektedir. Gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, kişilerin profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, hastanın rahatlamasını tedavide daha uyumlu ve katılımcı olmasını sağlamaktadır. Özellikle hemşire-hasta ilişkisi hastanede yatan hastaların memnuniyeti üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Hastanın en çok birlikte olduğu, onunla diğer birimler arasında bağlantıyı sağlayan kişi olarak, hemşirelik hizmetlerinin sunumu hastaların memnuniyetini etkilemektedir.

Fiziksel ve çevresel faktörler ya da kurumsal özellikler; hastanenin ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, otopark, yiyecek ve diyet hizmetlerinin kalitesi, kurum ödemeli ya da ücretli gibi kurumsal faktörlerde hasta memnuniyeti üzerinde etkili özelliklerdir (2).

Hastalar için hastanede olma onların alışılmış yaşantılarını bozan bir olaydır. Hastalar hastanede kendilerini yabancı bir ortamda bulurlar. Aynı zamanda bu kişilerin gereksinimleri ve iyileşmeleri ile ilgili bağımlılıkları da söz konusudur. Hastalar hastanedeyken destek sistemleri aile ve arkadaşlarından tanımadıkları kişilere kaymaktadır. Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi bir bakım niteliği ölçümüdür. Hastanın varolan durumuna uyum sağlaması için bilgilendirme ve başa çıkma girişimlerinin sağlanması gereklidir. Hasta memnuniyeti tıbbi bakım ile birlikte etkili iletişime ve duyarlı davranmaya bağlıdır (50).

Yapılan araştırmalarda hastanede kalış süresi içinde, iyi sürprizlerle karşılaşmış hastaların tüm konulardaki memnuniyetleri, kötü sürprizlerle karşılaşanlara göre daha yüksek bulunmuştur (45).

Hasta memnuniyeti hastanın beklediği bakımla gerçekte almakta olduğu bakımı karşılaştırdığında ortaya çıkmaktadır (45).

### 1. 1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Kalitenin değerlendirilmesi mal üreten endüstrilerde olduğu gibi sağlıkta da gittikçe müşterilerin geri bildirimine göre yönlendirilmektedir.

Bugün sağlık hizmeti alan kişiler daha bilgili ve deneyimlidirler. Onlar kendi bakım ve tedavilerinde daha fazla bilgi, daha fazla kontrol ve karar vermede daha etkili olmak istemektedirler. Hizmet talebinde kalite algılanışının önemli bir faktör olduğu ve araştırma sonuçlarının hizmeti verenlerin davranışlarını önemli oranda etkilediği inancı ile son zamanlarda hasta memnuniyeti konusunda yapılan araştırmalar artmıştır (50).

Diğer tıbbi servislerle ve polikliniklerle ilgili pek çok hasta memnuniyeti araştırması yapılmasına karşı, hastanın acil servisteki memnuniyetini ölçmeye yönelik çok az çalışma vardır (3).

Bu noktadan hareketle çalışmanın amacı acil servis için önemli memnuniyet boyutları olan bakım hizmetleri,barındırma hizmetleri, hasta kabul ve kayıt hizmetleri, tedavi hizmetleri, teknoloji hizmetleri, taburculuk hizmetleri ve çevre düzenleme hizmetleri ele alınarak acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerini belirlemektir.

## 1. 2. KONUYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

### 1.2. 1. KALİTE

#### 1. 2. 1. 1 KALİTE TANIMI VE KALİTEYE BAKIŞ

Günümüzde turizm sektörü ve endüstrinin gelişmesinde önemli adımlar atılması ile birlikte hizmet sektörü büyük önem kazanmış hastanelerin, devlet dairelerinin, bankaların, turistik tesislerin, lokantaların, tamircilerin ve benzeri hizmet veren kurum ve kuruluşların verdikleri hizmetlerde bir örneklilik ve kalite aranır olmuştur.

Kaliteli hizmet verilmesini temin etmek için hizmet sektörünü bu konuda bilinçlendirmek ve harekete geçirmek zorunluluğu ortaya çıkmıştır (46).

Türkiye'de sağlık hizmetlerinin, hizmet sektörü içerisinde önemli bir paya sahip olması, onun ekonomik pozisyonunu da ortaya koymaktadır. Bu ise, yerine getirilen hizmetin kalitesi ile yakından ilgilidir (3). Bu nedenle önce kaliteyi tanıyıp daha sonra ona ivme kazandıran çalışmalar incelenmelidir (13).

Herkesin genel olarak uzlaşacağı bir kalite tanımı yapılması neredeyse olanaksızdır ve değişik kalite tanımlarının yapılması kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır. Kalitenin farklı tanımlarını verecek olursak ;

Kalite, bir ürün ya da hizmet hakkında müşteri ya da kullanıcıların yargısı olup, beklentiler ve gereksinimlerin karşılanmasına olan inançların ölçüsüdür (13,25,39).

Kalite, bir müşterinin bir ürünü veya hizmeti satın alıp almama kararı vermesinde en önemli ölçüttür ve bu yüzden başarıdaki en belirleyici faktördür.

Kalite, bir ürün veya hizmetin amaca ve isteklere uygun olmasıdır. Bir başka deyişle ürün veya hizmetin müşteriyi memnun etmesi, müşteri isteklerini karşılamasıdır (15,16,19).

Kalite, müşteri memnuniyetidir. Ürün ya da hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki memnunluktur (1,47).



Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamıdır. Bir ülkenin kalkınmışlık düzeyinin en inandırıcı kanıtı, kuşkusuz ürettiği mal ve hizmetin kalitesidir (46,47).

### 1. 2. 1. 2. KALİTENİN TARİHSEL SÜRECİ

Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö 2150 yılına kadar uzanır. Ünlü Hammurabi kanunlarının 229. maddesinde şu hükme yer verilmiştir, "Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp evsahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa o inşaat ustasının başı uçurulur".

Fenikelilerde de oldukça etkili yaptırım yolları olduğu anlaşılmaktadır. Örneğin; Fenikeli bir denetçinin, kalite standartlarına bir aykırılık görüldüğünde bunun tekrarlanmasını önlemek için kusurlu malı imal edenin elini kesme yetkisine sahip olduğu belirtilmektedir (47).

1960'lı yıllara gelindiğinde Amerika'da otellerde, bankalarda ve kamu kuruluşlarında "Hizmet sektöründe kalite güvencesi" uygulamaları başlamıştır (6).

80'li yılların başlarında kalite, kuruluşların tüm fonksiyonlarına girmeye başlamıştır. Bunun sonucunda işletmeler yalnızca imalata değil, sistemin bütününe odaklanmışlardır. Kuruluşlar gelecekte var olabilmek için sürekli iyileştirme çalışmalarının gerekliliğini ve önemini anlamışlardır. Ülkemizdeki kuruluşların da kuşkusuz bu gelişmelerden etkilenmemeleri beklenemezdi. Özellikle 90'lı yıllara doğru özel sektör işletmelerinin kalite sistemlerine ve sürekli iyileştirme çalışmalarına olan ilgisi hissedilmeye başlanmıştır (13).

Kalitenin bir kavram olarak ortaya çıkması on dokuzuncu yüzyıla rastlamaktadır. Bu dönemden sonra üreticiler kalite bilinciyle, ürünlerine kendi markalarını vurmaktan gurur duymaya başlamışlardır (1,33,47).

### 1. 2. 1. 3. KALİTE KAVRAMINA DEĞİŞİK YAKLAŞIMLAR

Türk Standartları Enstitüsü Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından hazırlanan kalite broőüründe (47), bazı araştırmacıların kaliteye olan yaklaşımları belirtilmiştir. Bunlar;

P.B.Crosby'e göre kalite sonu olmayan bir gelişmeyi içerir ve bundan dolayı her zaman tüm çalışmalar yeniden yapılmalıdır.

Dr.J.M.Juran'da, kurum içindeki müşterileri tanımlamış, müşteri ihtiyaçlarının saptanması konularına ağırlık vermiştir.

Dr.W.E Deming, müşteriyi üretim hattının en önemli parçası olarak tanımlamıştır. Deming'e göre müşteri ihtiyaçlarının karşılanması yeterli değildir. Müşteri aynı zamanda üründen de zevk almalıdır.

Kaouru İşhikawa'da, "bir sonraki proses müşteridir" kavramını ve buna göre bir sonraki prosese asla hatalı parça sevk etmemeyi kabul etmiştir .

### 1. 2. 2. HİZMET SEKTÖRÜ

Hizmet sektörünün gelişme göstererek ulusal ekonomiler içinde önemli bir yer kazandığı bilinen bir olgudur.

Günümüzde hizmet üretiminde görülen en belirgin gelişmelerden bir tanesi, teknolojik gelişme sonucunda hizmet sektörünün eskiye göre teknolojidenden daha yoğun olarak yararlandığı olgusudur. Bu gelişmelerin sonucu olarak hizmet işletmeleri de artık bir fabrika gibi ele alınmakta ve kalite, imalatın odak noktası olarak düşünülmektedir.

"Hizmet"i zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyet olarak tanımlamak mümkündür. Örneğin, veri tabanı, yöneticilere çeşitli bilgileri belli biçimde kullanma hizmeti vermektedir. Eğlence salonu yoğun bir günün yorgunluğunun giderilmesi açısından psikolojik yararlar sağlamaktadır (20).

Hizmet sektörü, hizmetin üretilmesi ve kullanıcıya sunumu yönünden sanayi sektöründen önemli farklarla ayrılmaktadır. Bu nedenle hizmet sektöründe yer alan kuruluşların uygulayacakları kalite yönetiminin planlamasında ve yürütülmesinde bu farklılıkları dikkate almaları, sanayi sektöründe geliştirilmiş olan teknik ve yöntemleri olduğu gibi kullanmamaları gerekmektedir (35).

Hizmet sektörünün büyümesi ve gelişmesi ile birlikte hizmet üretimini ilgilendiren sorunlar da güncellik ve önem kazanmış bulunmaktadır (20). Küreselleşen dünya ekonomisinde hizmet kalitesi ve müşteri doyumu büyük önem kazanan olgulardır. Kalite sistemi bu olguların başarılı olarak yerine geliştirilmesini sağlamak için "insan" üzerinde yoğunlaşmaktadır. İnsan ilişkileri hizmet kalitesinde çok önemli bir yer tutmaktadır (12,48).

Hizmet kalitesini, hizmet verenle (üreten) hizmeti alanın ara kesitindeki teknik ve beşeri faktörler ile ilgili bir husus olarak değerlendirmek gerekir. Bu durum hizmet kalitesinde insan unsurunu ön plana çıkarmakta ve insana daha fazla önem verilmesini sağlamaktadır (35,51).

### 1. 2. 3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE

Tüketicilikle beraber sağlık kuruluşlarının büyümesi ve artan toplumsal bilinç nedeniyle, sağlık hizmet endüstrisi, hasta memnuniyetini değerlendirme konusuyla daha ilgili ve dikkatli hale gelmiştir. Özellikle ayakta tedavide memnuniyetin, hastanın tedaviye katılımının artmasında ve bunun hizmet

ortamına geri dönmesinde önemli etkiler yaptığı görülmüştür. Tıbbi hizmet veren kurumlar ve oradaki koşulları oluşturanların özellikleri hakkında yayınlanmış çalışmalarda memnuniyetin, sağlık ve tıbbi hizmet veren kurumların değerlendirilmesinde, etkinin ölçümünde kullanıldığı görülmüştür. Hasta memnuniyetiyle ilgili çalışmalarda kullanılmış olan boyutlar; hizmet sanatını, hizmetin kalitesini, uygunluğunu, parasal durumları, fiziksel ortamı, elde edilebilirliği, hizmetin sürekliliğini ve hizmetin sonuçlarını içermektedir (3).

Sağlık hizmetleri bir üretim süresi içinde üretilmekte ve bu süreç içerisinde alıcısına verilmektedir. Bu üretim süreçlerine göre kurumsal yapılar, verilen hizmetin türü ve özellikleri ile yataklı oluş ya da olmayışlarına göre çeşitli isimler almaktadırlar. Örneğin hastane, sağlık ocağı, dispanser, muayenehane vb (35).

Özellikle, ayaktan tıbbi hizmet veren birimlerin başında acil servisler gelmektedir. Acil servis hastanenin merkezinde, topluma kaliteli sağlık hizmeti sunmaya çalışan bir birimdir. Hizmet alan halkın birçoğuna göre hastane acil servisle özdeştir ve yaşam boyunca en az bir kez başvurulmuş bir yer olduğu için hastanenin temsil edildiği bir birimdir.

Acil servis sadece acil sağlık hizmeti sunmakla kalmamakta, yataklı birim ve polikliniklere açılan bir kapı olmaktadır. Bir hastane eğer kaliteli hizmet vermek ve birinci sınıf görünüm sunmak istiyorsa acil servisinde birinci sınıf olması gerekmektedir (17).

Sağlık hizmetlerinin üretildiği ve alıcıya sunulduğu süreç içinde hizmet kalitesinin etkilendiği spektrum oldukça geniştir (1,9,35).

Hastaların ve çalışanların iyi bir sağlık hizmetinden bekledikleri, o hizmetin kalitesini belirlemek için nelerin ölçülmesi gerektiği konusunda yol göstermektedir. Bir hastanın hastanede verilen sağlık hizmetinden bekledikleri şunlardır (1,35,40):

- Hastalığın, yaşam kalitesini ve/veya süresini artıran veya koruyan ve hastanın menfaatleri ile tutarlı tedavisi,

- Bekletilmeden mümkün olan en kısa sürede hizmet,

- Hastaya ilgi, sevgi ve saygı gösterilmesi,

- Hastanın hastalığı, hastalığın önlenmesi, erken teşhis, tedavi ve hastane ilişkileri gibi konularda yeterince doğru ve zamanında bilgilendirilmesi,

- Makul fiyatları,

- Güvenilir hizmet,

- Hizmette süreklilik ve tutarlılık,

- Tıbbi bulguların ve sonuçların yeterince dökümanite edilmesi ve bu dökümanlara gerektiğinde eksiksiz ve zamanında erişilebilmesi,

- Temiz ve düzgün görünüşlü tesisler, ekipman, malzeme ve çalışanlar

Hasta - çalışan ilişkisi yoğun hastane organizasyonunda çalışanların daha kaliteli hizmet doğrultusunda motivasyonu, herhangi bir organizasyonda olduğundan çok daha fazla önem taşımaktadır.

Değişimin hızla yaşandığı günümüzde, işletmelerin ayakta kalmalarında ve rekabet avantajını yakalamalarında en önemli unsurun kalite olduğu ve verilen hizmetin kalitesinin geliştirilmesine ilişkin olarak kullanılacak en önemli araçlardan birisinin de Toplam Kalite Yönetimi olduğu belirlenmiştir. Kuruluşun tüm işlevlerinin sürekli olarak değerlendirilmesini öngören bu yaklaşım günümüz koşullarının kaçınılmaz bir gerçeğidir (23,38,47). Toplam Kalite Yönetimine göre hizmetteki en temel ve en değerli iki şey müşteri ve insandır (23,47).

#### 1. 2. 4. HASTA MEMNUNİYETİ

Tıbbi bakımın kalitesini değerlendirmede kullanılacak kriterlerden bir tanesi hasta memnuniyetidir. Sağlık personeli kalite değerlendirme ve geliştirme çalışmalarında hasta tercihlerini ve toplumsal beklentileri dikkate almak; verilen hizmetin hastaların istek, değer ve beklentileri ile uyumlu olmasını sağlamak zorundadırlar.

Sağlık yöneticileri ve klinisyenler kalite geliştirme projelerine başladıklarında; hizmet sundukları insanlarla -"müşterileriyle"- ilgili birçok soru sormaktadırlar. Çoğunlukla sorulan ilk soru, "Müşteri kimdir?", hasta mı, doktor mu, kuruluşun çalışanları mı, sigorta şirketleri mi, yoksa yönetim kurumlarının yöneticileri mi olduğu şeklindedir (27,29,43).

Müşteri, ürün veya hizmetlerden yararlanan ya da bir şekilde bunlarla ilişkisi olan kişi veya birimdir. Müşteri bütün faaliyetlerin odağıdır. Müşterisi olmayan bir işletme var olamaz. Bütün faaliyet ve çalışma düzeni, müşteriyi memnun etmek, müşteriyi elinde tutmak, müşteri bağımlılığını sağlamak üzerine kuruludur (27,48).

Müşteri kavramında iç ve dış müşteri olgusu vardır (48). İç müşteriler; profesyonelleri, çalışanları, müdürleri, yöneticileri içermektedir. Dış müşteriler; hastaları, ailelerini ve ücretleri karşılayan kurumları kapsamaktadır (27,43).

Hastalar sıklıkla birincil müşteriler olarak tanımlansalar da aynı zamanda dış müşterilerin büyük bir grubunu oluşturmaktadırlar. Hastaların arkadaşları ve aileleri de önemli dış müşterilerdir. Son zamanlarda yapılan araştırmalar hastaların arkadaş ve ailelerinin hastaların kendilerinden daha zor memnun edilebileceğini ortaya çıkarmıştır. Hasta hizmet sunan kişiye kendini bağımlı hissedebilir, oysa ki arkadaşları ve ailesi hasta adına daha kendine

güvenlidirler. Aile değerli bir bilgi kaynağıdır ve hizmetin kalitesinin algılanmasında ve hastanın bakımında çok etkili bir güç olabilmektedir (27).

Tüm müşterilerin ister kişisel, ister grup olarak tanımlanmış olsun, beklentileri vardır. Bu beklentilerin veya gereksinmelerin eğer müşteri kendini memnun hissedecekse karşılanması gerekmektedir. Bu yüzden, kalite hizmetleri, müşterinin bakış açısıyla sağlanmış olmalıdır. Bir kuruluş müşterinin tekrar gelmesi için müşteriyi sadece memnun etmemeli, aynı zamanda hoşnut da bırakmalıdır (4,27).

Hasta memnuniyeti; hasta veya hizmetten yararlanan kişilerin hizmetin kendisinden, sunum biçiminden ve hizmet ortamından hoşnut olması veya beklentilerini gerçekleştirebilmesi olarak tanımlanabilir (12,14,21,44,49).

Tüketicilerin/hastaların memnuniyeti ve şikayetleri konusunda yapılmış bir araştırmada memnuniyet düzeyini etkileyen faktörler arasında tüketici beklentilerini en önemli faktör olarak saptanmıştır (21).

Memnuniyet, beklentilerin bir fonksiyonu olduğuna göre, beklentilerin nasıl oluştuğu da önem kazanmaktadır. Bu nedenle bireyin önceki deneyimlerden elde ettiği memnuniyet düzeyinin, onun beklentilerinin şekillenmesinde, buna bağlı olarak kendisine sunulan hizmetten memnuniyet duyup duymamasında, memnuniyet gücünün belirlenmesinde etkisi vardır. Beklentiler zaman içinde değiştikçe duyulan memnuniyet düzeyi de değişecektir. Buna bağlı olarak geçmişte yeterli olarak algılanan bir hizmet, daha sonra yetersiz olarak düşünülebilir. Bireylerin değer yargıları zaman içinde değişmektedir. Değişen değer yargılarının gerisinde kalan hizmetler memnuniyetsizlik yaratmaktadır.

Hizmet sunan örgütün performansının iyi olması memnuniyeti etkilemekle beraber aynı zamanda yeni beklentiler de yaratmaktadır. Bu beklentiler örgütün gelecekteki memnuniyet düzeyini etkilemektedir (21).

Müşteri memnuniyeti, işletmenin başarısının anahtarıdır. İştikleri, gördükleri ve hissettiklerinden memnun olan müşteriler, daha çoğu için geri geleceklerdir (4).

Müşteri memnuniyetinin birinci planda olduğu hizmette kalite sisteminde; güvenilirlik, yardım etme, işinin ehli olma, ulaşılabilirlik, nezaket, inanılrlık, iletişim, güvence, müşteriye anlama ve elle tutulabilirlik gibi özelliklerin müşteri için önemli olduğu saptanmıştır.

Hizmetin müşteri tarafından incelenmesi subjektif değerlendirmedir. Memnun olmayan müşteriler, şikayet etmeksizin hizmet kullanım ve alımlarını durdurabilirler (48).

### **1.3. HEMŞİRELİK AÇISINDAN ÖNEMİ**

Her işletme ürettiği mal ya da hizmetin müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde kaliteli olmasını ister. Bunun yanında müşteriler de aldıkları mal ya da hizmetin kalitesinden emin olmak isterler (6,11,22,37).

Ondokuzuncu yüzyıl boyunca kalitede güven, hızını profesyonellerden köken alarak gelişmiştir. Yirminci yüzyılın sonlarında ise bir kuruluşun hizmetlerinin pazarlanmasında kalite bir araç haline gelmiştir. Aynı zamanda profesyoneller sağlık bakım endüstrisinin hasta bakımı kısmını iyileştirmede klinik çalışmaları yürüterek, kalitede güveni oluşturmaya devam etmişlerdir (28).

Gelecekte sağlık bakım endüstrisinin hasta bakımı kısmından, hemşirelerin profesyonel anlamda yaptıkları sorumlu tutulacaktır. Hemşirelikte 1990'lı yıllar boyunca yapılan tüm çalışmalar sürekli ve dinamik bir değişim ortamında işlev görmek içindir. Hemşirelerin bugün verdiği kararlar politikleşmiş olarak sağlık bakım hizmetinin yürütülmesini sağlayacaktır. Yarışmalı ve mali güçlüklerle dolu sağlık hizmet endüstrisi, tüketici



memnuniyeti üzerinde daha ağırlıklı olarak odaklanmaya başlamıştır. Toplam Kalite Yönetimi ve buna bağlı olarak hasta memnuniyeti üzerine odaklanan kalite de güven oluşturma çalışmalarında hemşirelerin önemli sorumlulukları olacaktır (24).

Sağlık hizmeti verenleri, sunulan hizmetin ücretinden sorumlu tutan bir toplumda, hizmetin kalitesini ölçmede kullanılan güvenilen araçların geliştirilmesine ihtiyaç olacaktır. Bunun için hemşireler diğer sağlık çalışanları ile işbirliği yapmak ve kalite ölçümünün formüle edilmesinde değerlendirici kriterleri geliştirmek durumundadırlar.

Sağlık hizmeti her geçen gün daha karmaşık bir hale gelmekte ve hastanın (müşteri ya da tüketicinin) beklentilerini anlamanın karmaşıklığı da giderek artmaktadır. Bu nedenle başarılı bir standardı devam ettirmek için klinik hemşirelerinin daha yoğun ve açık çabaları gerekmektedir (20,34).

Toplum, profesyonellerden müşterilerine karşı sorumlu olmalarını ve kalite de güveni oluşturmalarını beklemektedir (28).

#### **1. 4. TERİMLERİN TANIMI**

Hizmet kalitesi:Hizmete, ifade edilmiş ya da edilmemiş gereksinimleri karşılama yeteneği veren özellikler ve hizmetin müşterilerin gereksinimlerine uygunluğudur (36).

Memnuniyet: Hasta ya da hizmetten yararlanan kişilerin hizmetin kendisinden, sunum biçiminden ve hizmet ortamından hoşnut olması veya beklentilerini gerçekleştirebilmesidir (12,14,21,44,49).

## BÖLÜM II

### GEREÇ VE YÖNTEM

#### 2. 1. ARAŞTIRMANIN TİPİ

Araştırma, acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerini saptamak amacıyla tanımlayıcı, kapsadığı zamana göre kesitsel bir araştırma olarak planlanmıştır.

#### 2. 2. ARAŞTIRMANIN YERİ

Araştırma İzmir İli Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis bölümünde yapılmıştır.

Acil servis bölümü büyük hastane binasının önünde görüş açısından kolay bir alanda ve tek katlı bir binadır. Önünde helikopter pisti, yan tarafında otoparkı bulunmaktadır.

Acil serviste gündüz 10 gece 6 hemşire, gündüz 8 gece 3 erkek personel, gündüz 4 gece 1 bayan personel çalışmaktadır. Gece ve gündüz Dahiliye, Cerrahi, Ortopedi, Çocuk ve Anestezi anabilim dallarında bir tane asistan doktor bulunmakta diğer anabilim dallarındaki doktorlar acile konsültan olarak çağrılmaktadır. Ultrason hizmeti gündüz radyolojide, gece acil serviste bir radyoloji asistanı tarafından verilmektedir.

Acil serviste gelen hastaları karşılamak için cerrahi bölümünde 5, dahiliye bölümünde 11 hasta sedyesi vardır. Yatan hastalar için erkek izlemde 10, bayan ve çocuk izlemde 10, yoğun bakım bölümünde 5, özel odalarda 6 yatak bulunmaktadır.

Acil servis; bir acil servis Őefi, dört Őef yardımcısı, bir baŐhemŐire , 30 hemşire,24 erkek ve 6 bayan personel, bir sekreter, bir polis, 2 kayıt görevlisi, 3 arŐiv memuru ile hizmet vermektedir.

### **2. 3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Araştırma kapsamına İzmir İli Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis bölümüne başvuran ve acil serviste en az bir gün kalan, bilinci aÇık olan, görüŐmeyi kabul eden, okuma yazma bilen, onsekiz yaş ve üstündeki yetiŐkin hastalar alınmıŐtır.

### **2. 4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Araştırmanın evrenini, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis bölümüne 01 Kasım 1997 -01 Şubat 1998 tarihleri arasında başvuran hastalar oluşturmuştur.

Araştırma iÇin belirlenmiş olan tarihler arasında Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis bölümüne başvuran hastalardan olasılıksız örnekleme yoluyla, önceden saptanmış sınırlamalara uyularak belirlenen ve ŐalıŐmaya katılmayı kabul eden 150 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

### **2. 5. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ**

#### **2. 5. 1. ANKET FORMUNUN HAZIRLANMASI**

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır (Ek 1). İlk bölüm araştırmacı tarafından geliŐtirilen ve hastaların sosyo-demografik özellikleri, acil servise ilişkin genel görüşleri, aldıkları hizmetten genel olarak memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 23 sorudan oluşmaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünü ise araştırmacı tarafından kaynak bilgilere dayanarak geliştirilen hastaların acil servisteki memnuniyetlerinin belirlenmesini amaçlayan çok memnun, memnun, kısmen memnun, memnun değil, hiç memnun değil şeklinde 5 dereceli likert ölçeği kullanılarak hazırlanan hasta memnuniyet ölçeği oluşturmaktadır. Ölçek oluşturulurken; hasta kabul, kayıt, çevre düzenleme ve barındırma, hemşirelik hizmetleri, hekim hizmetleri, yardımcı personel hizmetleri ve taburculuk hizmetlerini içeren memnuniyet boyutlarına göre 50 soru belirlenmiştir.

Hazırlanan 50 soruluk bu ölçek acil servis şefi, iki şef yardımcısı olmak üzere 3 uzman doktor, bir acil servis deneyimli hemşiresi ve 3 hemşire akademisyenin görüşüne sunulmuş, onların önerileri alınmış ve böylelikle içerik (kapsam) geçerliği gerçekleştirilmiştir. İçerik geçerliği sağlandıktan sonra uygulanabilirliği ve anlaşılabilirliği açısından 55 hastaya ön denemesi yapılmış ve ölçeğe son şekli verilmiştir. Ölçek, 01 Kasım 1997-01 şubat 1998 tarihleri arasında acil servise başvuran, sınırlamalara uyan 150 hastaya uygulanmış, elde edilen verilerle ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla faktör analizi yapılmış ve hizmet boyutları; bakım hizmetleri, barındırma hizmetleri, hasta kabul ve kayıt hizmetleri, tedavi hizmetleri, teknoloji hizmetleri, taburculuk hizmetleri, çevre düzenleme hizmetleri olmak üzere 7 faktör belirlenmiştir. Faktör analizinden elde edilen faktör ağırlıklarının en küçük ve en yüksek değerleri; faktör 1 için 0.593-0.850, faktör 2 için 0.390-0.673, faktör 3 için 0.420-0.792, faktör 4 için 0.552-0.705, faktör 5 için 0.418-0.702, faktör 6 için 0.488-0.773, faktör 7 için 0.781-0.784 arasında bulunmuş, değerler EK'2 de verilmiştir.

Ölçek; bakım hizmetleri boyutunda 15, barındırma hizmetleri boyutunda 11, hasta kabul ve kayıt hizmetleri boyutunda 8, tedavi hizmetleri boyutunda 5 teknoloji hizmetleri boyutunda 5, taburculuk hizmetleri boyutunda 4, çevre düzenleme hizmetleri boyutunda 2 olmak üzere 50 sorudan oluşmuştur.

Ölçeğin güvenilirliğini saptamak üzere; Split-half, Spearman-Brown, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları ve madde analizi iç tutarlılık açısından hesaplanmıştır.

Hasta memnuniyet ölçeğindeki sorular iki bölüme ayrılarak alfa katsayıları bulunmuş ve daha sonra bu iki bölümün korelasyonu belirlenmiştir. Buna göre ölçeğin birinci bölümünün Alfa katsayısı  $r=0.96$ , ikinci bölümün Alfa katsayısı  $r=0.97$  bulunmuştur. Bu iki bölüm arasındaki korelasyon  $r=0.83$  olarak saptanmıştır.

Hasta memnuniyet ölçeğinin Guttman Split-half katsayısı  $r=0.90$  Spearman-Brown katsayısı  $r=0.90$  Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı  $r=0.98$ , olarak bulunmuştur.

Ölçeğin güvenilirliğini sınamak için madde analizi yapılmış ve elde edilen Alfa katsayıları Ek'3 de verilmiştir. Madde analizinden elde edilen  $r$  değerleri 0.501 ve 0.802 arasında değişmektedir.

## 2. 5. 2. VERİLERİN TOPLANMASI

Veriler araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu ile kurum başhekimliğinden, acil servis şefliğinden ve örnek kapsamındaki hastalardan izin alındıktan sonra acil serviste taburcu işlemleri yapılmış hastalara uygulanarak toplanmıştır.

Araştırma kapsamına giren hastaların, anket formunu yanıtlarken herhangi bir sorunla karşılaşmamaları için araştırmacı bizzat hastaların yanında bulunmuş ve gerekli olan açıklamalar yapılmıştır.

Anket formunu yanıtlama süresi ortalama 30 dakikadır.

## 2. 6. VERİLERİN ANALİZİ

### 2. 6. 1. DEĞİŞKENLER

Araştırmada aşağıda belirtilen bağımlı ve bağımsız değişkenlerin dağılımı ve ilişkileri incelenmiştir.

a) **Bağımlı Değişkenler:** Bakım hizmetleri, barındırma hizmetleri, hasta kabul ve kayıt hizmetleri, tedavi hizmetleri, teknoloji hizmetleri, taburculuk hizmetleri, çevre düzenleme hizmetlerini içeren boyutlara ilişkin memnuniyet puan ortalamaları ve genel memnuniyet puan ortalaması.

b) **Bağımsız Değişkenler:** Hastaların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, tanı grubu, sosyal güvencesi, bu hastaneyi seçme nedeni, acil serviste kalış süresi, acil servise geliş saati, geliş günü, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumu, bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme.

### 2. 6. 2. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket formları araştırmacı tarafından değerlendirilip veri kodlama formlarına işlendikten sonra min-max ve tutarlılık kontrolleri yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi Ege Üniversitesi Bilgisayar Merkezinde SPSS paket programında gerçekleştirilmiştir.

Acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin incelenmesine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların değerlendirilebilmesi için "Çok Memnun" seçeneği için 5 puan "Memnun" seçeneği için 4 puan, "Kısmen Memnun" seçeneği için 3 puan, "Memnun Değil" seçeneği için 2 puan, "Hiç Memnun Değil" seçeneği için 1 puan verilerek yanıtlar sayısal değerlere dönüştürülmüştür. Her soru için puan ortalaması hesaplanıp, bu sorulara ilişkin hastaların görüşleri saptanmaya çalışılmıştır. Puan ortalaması 5'e yaklaştıkça

"Çok Memnun", 1'e yaklaşıkça "Hiç Memnun Değil" seğeneğini göstermektedir.

Hastaların sosyo demografik özellikleri , acil servise ilişkin genel görüşleri, aldıkları hizmetten genel memnuniyet durumlarına ilişkin tanıtıcı bulguların sayı ve yüzde dağılımları yapılmıştır.

Acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmet boyutlarına ilişkin memnuniyet puan ortalamaları ve genel memnuniyet puan ortalaması ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinde "varyans analizi", "iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi t (student test) testden yararlanılmıştır. Gerekli durumlarda yapılan ileri analizde, ileri varyans tekniği Scheffe test kullanılmıştır.

### **2. 6. 3. ARAşTIRMANIN SÜRESİ VE OLANAKLARI**

Araştırma Mart 1997 tarihine kadar planlanmış ve gerekli hazırlıklar yapılmıştır. Araştırma verileri 01 Kasım 1997-01 şubat 1998 tarihleri arasında toplanmış, veriler değerlendirilerek, araştırma raporu yüksek lisans tez çalışması olarak sunulmuştur.

**BÖLÜM III**  
**BULGULAR**

**3. 1. ACIL SERVİSE BAŞVURAN HASTALARA İLİŞKİN**  
**TANITICI BİLGİLER**

Tablo 1: Acil Servise Başvuran Hastaların Sosyo-Demografik Özelliklerine  
Göre Dağılımı

Sosyo- Demografik özellikler	Sayı	Yüzde
<u>Cinsiyeti</u>		
Erkek	90	60
Kadın	60	40
<u>Yaş Grubu</u>		
18-39	76	50.7
40 yaş ve üzeri	74	49.3
	$\bar{X}=42.26\pm 18.99$	
<u>Medeni Durumu</u>		
Bekar	44	29.3
Evli	87	58.0
Diğer	19	12.7
<u>Eğitim Durumu</u>		
Okur yazar-İlkokul Mezunu	79	52.7
Ortaokul-Lise Mezunu	53	35.3
Üniversite Mezunu	18	12.0
<u>Gelir Durumu</u>		
Gelir-Gidere denk	83	55.3
Gelir-Giderden az	45	30.0
Gelir-Giderden fazla	22	14.7
<u>Sosyal Güvencesi</u>		
Yok	36	24.0
Emekli Sandığı	53	35.3
SSK	29	19.3
Bağ-Kur	20	13.3
Diğer	12	8.1



Tablo 1'in Devamı

Sosyo- Demografik özellikler	Sayı	Yüzde
<u>Meslek Durumu</u>		
Ev Kadını	34	22.7
Emekli	22	14.7
Öğrenci	7	4.7
Serbest Meslek	32	21.3
Memur	15	10.0
İşçi	20	13.3
İşsiz	11	7.3
Diğer	9	6.0
<u>Şu anda Yaşadığı Yer</u>		
İl	87	58.0
İlçe	42	28.0
Köy	21	14.0
Toplam	150	100.0

Tablo 1'de görüldüğü gibi, acil servise başvuran hastaların %60'ı erkek, %40'ı kadındır. Hastaların %50.7'si 18-39 yaş grubunda, %49.4'ü 40 yaş ve üzerindedir. Hastaların yaş ortalamaları  $42.26 \pm 18.99$ 'dur.

Medeni durum incelendiğinde; hastaların %58.0'nin evli %29.3'ünün bekar olduğu görülmektedir. Hastalar eğitim durumlarına göre incelendiğinde; %52.7'sinin okuryazar-ilkokul mezunu, %35.3'ünün ortaokul-lise mezunu, %12.0'sinin üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Gelir durumları incelendiğinde ise; hastaların %55.3'ünün gelirinin gidere denk, %30.0'unun gelirinin giderden az ve %14.7'sinin gelirinin giderden fazla olduğu görülmektedir. Hastalar sosyal güvencelerine göre incelendiğinde; %35.3'ünün emekli sandığı, %19.3'nün S.S.K, %13.3'nün Bağ-Kur'a bağlı olduğu %24.0'nün sosyal güvencesinin olmadığı görülmektedir. Meslek durumları incelendiğinde;

hastaların %22.7'si ev kadını, %21.3'ü serbest meslek, %14.7'si emekli, %13.3'ü işçi, %10.0'u memur, %7.3'ünün işsiz, %4.7'sinin öğrenci olduğu görülmektedir.

Şu anda yaşanılan yere göre incelendiğinde; hastaların %58'inin il'de, %28'inin ilçe'de, %14'ünün köy'de yaşadığı görülmektedir.

Tablo 2: Hastaların Tanı Gruplarına Göre Dağılımı

Tanı Grupları	Sayı	Yüzde
Psikiyatrik problemler	15	10.0
Kalp problemi	16	10.7
Solunum problemi	10	6.7
Diğer akut problemler	29	19.3
Diğer kronik problemler	20	13.3
Travma	29	19.3
Diğer	31	20.7
Toplam	150	100.0

Tablo 2'de, hastaların tanı gruplarına göre dağılımı görülmektedir. Hastaların %19.3'ünün travma, %19.3'nün diğer akut problemler, %13.3'nün diğer kronik problemler, %10.7'sinin kalp problemleri, %10.0'nun psikiyatrik problemler, %6.7'sinin solunum problemleri ve %20.7'sinin de bunların dışındaki problemler nedeniyle acil servise başvurdukları görülmektedir.

Tablo 3: Hastaların Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme Durumlarına Göre Dağılımı

Bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumu	Sayı	Yüzde
Gelen	65	43.3
Gelmeyen	85	56.7
Toplam	150	100.0

Araştırma kapsamına alınan hastaların %56.7'sinin ise bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelmedikleri, %43.3'ünün daha önce bu hastaneye herhangi bir rahatsızlık nedeniyle geldikleri görülmektedir

Tablo 4: Hastaların Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma Durumlarına Göre Dağılımı

Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumu	Sayı	Yüzde
Başvuran	31	20.7
Başvurmayan	119	79.3
Toplam	150	100.0

Araştırma kapsamına alınan hastaların %79.3'ünün başvurmadıkları, %20.7'sinin önceki iki yıl içinde acil servise başvurdukları, görülmektedir.

Tablo 5: Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvuran Hastaların, O Günkü Aldıkları Hizmetten Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımı

O günkü alınan hizmetten memnun olma durumu	Sayı	Yüzde
Memnun	23	74.2
Kısmen Memnun	4	12.9
Memnun Değil	3	9.7
Hatırlamıyor	1	3.2
Toplam	31	100.0

Tablo 5'te, önceki iki yıl içinde acil servise başvuran hastaların o günkü aldıkları hizmetten memnun olma durumlarına göre dağılımları görülmektedir. Buna göre, araştırma kapsamına alınan hastaların %74.2'si o günkü aldıkları hizmetten memnun kalmışlardır.

Tablo 6: Hastaların Bu Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Dağılımı

Bu hastaneyi seçme nedenleri	Sayı	Yüzde
Doktor önerisiyle	37	24.7
Sigorta ya da işveren teşvikiyle	10	6.7
Daha önceki deneyimler	37	24.7
Tavsiye üzerine	17	11.3
Diğer	49	32.6
Toplam	150	100.0

Araştırma kapsamına alınan hastaların %24.7'si doktor önerisiyle, %24.7'si daha önceki deneyimler nedeniyle, %11.3'ü tavsiye üzerine, %6.7'si sigorta ya da işveren teşvikiyle bu hastaneyi seçmişlerdir.

Tablo 7: Hastaların Acil Servise Geliş Saatlerine Göre Dağılımı

Geliş saatleri	Sayı	Yüzde
06:01 - 12:00	34	22.7
12:01 - 18:00	49	32.7
18:01 - 24:00	41	27.3
24:01 - 06:00	26	17.3
Toplam	150	100.0

Tablo 7'de, hastaların acil servise geliş saatlerine göre dağılımları görülmektedir. Buna göre, %32.7'si 12:01-18:00 saatlerinde, %27.3'ü 18:01-24:00 saatlerinde, %22.7'si 06:01-12:00 saatlerinde, %17.3'ünün 24:01-06:00 saatlerinde acil servise geldikleri görülmektedir.

Tablo 8: Hastaların Acil Servise Geliş Günlerine Göre Dağılımı

Geliş Günleri	Sayı	Yüzde
Pazartesi	23	15.3
Salı	24	16.0
Çarşamba	28	18.7
Perşembe	18	12.0
Cuma	22	14.7
Cumartesi	21	14.0
Pazar	14	9.3
Toplam	150	100.0

Tablo 8'de, hastaların acil servise geliş günlerine göre dağılımı görülmektedir. Hastaların %18.7'si Çarşamba, %9.3'ü ise Pazar günü hastaneye gelmiştir.

Tablo 9: Hastaların Acil Serviste Kalış Günlerine Göre Dağılımı

Kalış Günleri	Sayı	Yüzde
1-5 gün	131	87.3
6-10 gün	13	8.7
11 ve üzeri gün	6	4.0
Toplam	150	100.0
		$\bar{X}=3.74\pm 6.80$

Araştırma kapsamına alınan hastaların %87.3'ü 1-5 gün, 8.7'si 6-10 gün, %4.0'ünün 11 ve üzeri gün acil serviste kaldıkları görülmüştür. Hastaların kalış gün ortalamaları  $\bar{X}=3.74\pm 6.80$  dir.

Tablo 10: Hastaların Acil Servisten Sonra Gönderildikleri Yere Göre Dağılımı

Acil servisten sonra gönderildikleri yer	Sayı	Yüzde
Ev	103	68.7
Başka bir klinik	30	20.0
Başka bir hastane	13	8.7
Diğer	4	2.6
Toplam	150	100.0

Tablo 10'da, acil servise başvuran hastaların acil serviste kaldıktan sonra %68.7'sinin eve, %20.0'sinin başka bir kliniğe, %8.7'sinin başka bir hastaneye gönderildiği görülmektedir.

### 3. 2. HASTALARIN ACIL SERVİSE İLİŞKİN GENEL GÖRÜŞLERİ

Tablo 11: Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Sürece Beklentilerinin Dışında İyi Olarak Karşılaştıkları Durumlara Göre Dağılımı

Beklentilerinin Dışında İyi Olarak Karşılaştıkları Durumlar	Sayı	Yüzde
Olmadı	93	62.0
Hastalara iyi ilgi	33	22.0
Güler yüzlülük	2	1.3
İyi yaklaşımlar	9	6.0
Tedaviden memnunluk	4	2.7
Stajyerlerin eğitim görmesi	9	6.0
Toplam	150	100.0

Tablo 11'e göre, acil servise başvuran hastaların %62.0'si acil serviste kaldıkları süre boyunca beklentilerinin dışında iyi olarak karşılaştıkları durumun olmadığını, %22'si hastalara iyi ilginin, %6'sı iyi yaklaşımların, %6'sı stajyerlerin eğitim görmesini, %2.7'si tedaviden memnun olduğunu, %1.3'ü güler yüzlülüğü, acil serviste kaldıkları sürece beklentilerinin dışında iyi olarak karşılaştıkları durumlar olarak belirtmişlerdir.

Tablo 12: Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Sürece Beklentilerinin Dışında  
Kötü Olarak Karşılaştıkları Durumlara Göre Dağılımı

Beklentilerinin Dışında Kötü Olarak Karşılaştıkları Durumlar	Sayı	Yüzde
Olmadı	120	80.0
Çok bekletildim	8	5.4
Tuvaletin uzaklığı ve yetersiz temizliği	1	0.7
Doktor ve hemşireler yeteri kadar ilgili değil	6	4.0
Çok gürültü var	2	1.3
Gece ilgi az	2	1.3
Isınma yetersiz	11	7.3
Toplam	150	100.0

Tablo 12'de, acil servise başvuran hastaların %80.0'ni acil serviste kaldıkları süre boyunca beklentilerinin dışında kötü olarak karşılaştıkları bir durum olmadığını belirtirken, %7.3'ü ısınmanın yetersiz olduğunu, %5.4'ü çok bekletildiğini, %4'ü doktor ve hemşirelerin yeteri kadar ilgili olmadığını, %1.3'ü gece ilginin az, %1.3'ü çok gürültü olduğunu, %0.7'si tuvaletin uzaklığı ve yetersiz temizliğini, acil serviste kaldıkları sürece beklentilerinin dışında kötü olarak karşılaştıkları durumlar olarak belirtmişlerdir.

Tablo 13: Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Sürece Verilen Hizmetten Genel Olarak Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımı

Genel Olarak Verilen Hizmetten Memnun Olma Durumu	Sayı	Yüzde
Hiç memnun değil	2	1.3
Memnun değil	-	-
Kısmen memnun	19	12.7
Memnun	74	49.3
Çok memnun	55	36.7
Toplam	150	100.0

Hastaların %49.3'ünün acil serviste kaldıkları sürece genel olarak verilen hizmetten memnun kaldıkları, %36.7'sinin çok memnun, %12.7'sinin kısmen memnun, %1.3'ünün hiç memnun kalmadıkları tablo 13'de görülmektedir.

Tablo 14: Hastaların Acil Serviste Kaldıkları Süre Boyunca Aldıkları Hizmetten Memnun Olmadıkları Durumlara Göre Dağılımı

Aldıkları Hizmetten Memnun Olmadıkları Durumlar	Sayı	Yüzde
Personelin ilgisizliği	2	1.3
Hasta yakınlarına iyi davranılmaması	1	0.7
Hasta odalarının kalabalık olması	1	0.7
Yemek servisinin iyi olmaması	2	1.3
Tuvalet sayısının ve temizliğinin yetersizliği	2	1.3
Isınma problemi	4	2.7
Memnun olmadığı durum yok	138	92.0
Toplam	150	100.0

Tablo 14'e göre, hastaların %92.0'si acil serviste kaldıkları sürece aldıkları hizmetten memnun olmadıkları durumun bulunmadığını belirtirken, %2.7'si ısınma problemini, %1.3'ü personelin ilgisizliğini, %1.3'ü tuvalet sayısının ve temizliğinin yetersizliğini, %1.3'ü yemek servisinin iyi olmamasını, %0.7'si hasta yakınlarına iyi davranılmamasına, %0.7'si hasta odalarının kalabalık olmasını acil serviste kaldıkları sürece aldıkları hizmetten memnun olmadıkları durumlar olarak belirtmişlerdir.



### 3.3. HASTALARIN ALDIKLARI HİZMETTEN MEMNUNİYETLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

#### 3.3.1. HASTALARIN BAKIM HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından bakım hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde verilmiştir.

Tablo 15: Hastaların Bakım Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Bakım Hizmetleri	Yanıtız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
27. Hemşirelerin tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerini ölçmelerinden memnun olma durumu	-	-	3	2.0	1	0.7	12	8.0	61	40.6	73	48.7	150	100	4.33	0.82
28. Hemşirelerin bakım ve tedavi sırasında isim kullanmalarından memnun olma durumu	-	-	3	2.0	1	0.7	11	7.3	65	43.3	70	46.7	150	100	4.32	0.81
29. Hemşirelerin neler olduğu hakkında size verdikleri bilginin miktarından memnun olma durumu	-	-	3	2.0	2	1.3	17	11.3	75	50.0	53	35.4	150	100	4.15	0.83
30. Hemşirelerin tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikkatten memnun olma durumu	-	-	3	2.0	1	0.7	9	6.0	75	50.0	62	41.3	150	100	4.28	0.78
31. Hemşireleri yardım etmeleri için çağırdığınızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu	-	-	4	2.7	3	2.0	15	10.0	72	48.0	56	37.3	150	100	4.15	0.88

Tablo 15'in devamı

Bakım Hizmetleri	Yanıtız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
32.Hemşirelerin yatak temizliği ve yeteri sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden memnun olma durumu	-	-	3	2.0	1	0.7	12	8.0	67	44.7	67	44.6	150	100	4.10	0.86
33.Hemşirelerin uyuma, beslenme, boşaltım gibi bedensel fonksiyonların yerine getirilmesine yardımcı olmalarından memnun olma durumu	-	-	5	3.3	1	0.7	15	10.0	82	54.7	47	31.3	150	100	4.23	0.81
34. Hemşirelerin ağrı olduğunda hafifletilmesi için gösterdikleri ilgi ve yardımdan memnun olma durumu	1	0.7	4	2.7	-	-	11	7.3	76	50.7	58	38.7	150	100	4.25	0.84
35. Hemşirelerin rahat bir şekilde yatılabilmesi için yaptıkları yardımdan memnun olma durumu	1	0.7	4	2.7	1	0.7	11	7.3	71	47.3	62	41.3	150	100	4.10	0.88
36. Hemşirelerin ihtiyaç duyduğunda sizi dinlemek ve endişelerinizi azaltmak için ayırdıkları süreden memnun olma durumu	1	0.7	4	2.7	3	2.0	18	12.0	73	48.7	51	33.3	150	100	4.10	0.82
37.Hemşirelerin bakımın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu	1	0.7	3	2.0	3	2.0	14	9.3	81	54.0	48	32.0	150	100	4.13	0.82

Tablo 15'in devamı

Bakım Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
38. Hemşirelerin tıbbi işlemler, tedavi ve bakım sırasında mahremiyete gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu	-	-	3	2.0	1	0.7	10	6.7	81	54.0	55	36.6	150	100	4.23	0.77
39. Hemşirelerin nezaketli, gülyüzlü olmalarından memnun olma durumu	2	1.3	3	2.0	2	1.3	12	8.0	67	44.7	64	42.7	150	100	4.26	0.83
40. Evdeki bakım için hemşireler tarafından verilen bilgiden memnun olma durumu	4	2.7	5	3.3	-	-	22	14.7	78	52.0	41	27.3	150	100	4.03	0.86
46. Hastabakıcıya ihtiyaç olduğunda ve yardım etmeleri için çağrıldıklarında yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu	3	2.0	5	3.3	5	3.3	22	14.7	72	48.0	43	28.7	150	100	3.97	0.04

Bakım hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=4.19\pm0.71$

Tablo 15'te acil servise başvuran hastaların, memnuniyet boyutlarından bakım hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Hemşirelerin tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerini ölçmelerinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.7'si çok memnunum, %40.6'sı memnunum, %8.0'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.33 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin bakım verirken ve tedavi sırasında isim kullanmalarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %46.7'si çok memnunum, %7.3'ü kısmen memnunum, %4.3'ü memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.32 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

" Hemşirelerin neler olduğu hakkında size verdikleri bilginin miktarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %50.0'si memnunum, %35.4'ü çok memnunum, %11.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.15 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikkatten memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %50.0'si memnunum, %41.3'ü çok memnunum, %6.0'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.28 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşireleri yardım etmeleri için çağırdığınızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.0'si memnunum, %37.3'ü çok memnunum, %10.0'u kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.15 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin yatak temizliği ve yeteri sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %44.6'si çok memnunum, %44.7'si memnunum, %8.0'ı kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.29 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

" Hemşirelerin uyuma, beslenme, boşaltım gibi bedensel fonksiyonların yerine getirilmesine, yardımcı olmalarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %54.7'si memnunum, %31.3'ü çok memnunum, %10.0'u kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.10 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin ağrı olduğunda hafifletilmesi için gösterdikleri ilgi ve yardımdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %50.7'si memnunum, %38.6'sı çokmemnunum, %7.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.23 ile "Memnun seçeneğinin puan 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin rahat bir şekilde yatılabilmesi için yaptıkları yardımdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %47.3'ü memnunum, %41.3'ü çok memnunum, %7.3 kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.25 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin ihtiyaç duyulduğunda sizi dinlemek ve endişelerinizi azaltmak için ayırdıkları süreden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.7'si memnunum, %33.3'ü çok memnunum, %12.0'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.10 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin bakımın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %54.0'ü memnunum, %32.0'si çok memnunum, %9.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.13 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin tıbbi işlemler, tedavi ve bakım sırasında mahremiyete gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %54.0'ü memnunum, %36.6'si çok memnunum, %6.7'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.23 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hemşirelerin nezaketli, güleryüzlü ve hoşgörülü olmalarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %44.7'si memnunum, %42.7'si çok memnunum, %8.0'i kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.26 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Evdeki bakım için hemşireler tarafından verilen bilgiden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %52.0'si memnunum, %27.3'ü çok memnunum, %14.7'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.03 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hastabakıcıya ihtiyaç olduğunda ve yardım etmeleri için çağrıldıklarında yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.0'i memnunum, %28.7'si çok memnunum, %14.7'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.97 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.



Tablo 16: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna  
Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Kadın	90	4.22	0.64	0.50	>0.05
Erkek	60	4.16	0.75		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	4.10	0.63	1.58	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	4.28	0.73		

<u>Eğitim Durumu</u>	n	$\bar{x}$	Ss
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	4.24	0.78
Ortaokul-Lise Mezunu	53	4.07	0.62
Üniversite Mezunu	18	4.26	0.58

Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	75.61	149	.....		
Gruplararası	1.00	2	0.50	0.99	>0.05
Grupiçi	74.60	147	0.50		

<u>Sosyal Güvence Durumu</u>	n	$\bar{x}$	Ss
Yok	36	4.12	0.70
Emekli Sandığı	53	4.19	0.64
SSK	29	4.10	0.81
Bağ-Kur	20	4.22	0.86
Diğer	12	4.50	0.45

Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	75.61	149	.....		
Gruplararası	1.53	4	0.38	0.75	>0.05
Grupiçi	74.07	145	0.51		

Hastaların cinsiyetlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 16'da görülmektedir. Buna göre, erkeklerin bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları 4.16, kadınların ise 4.22 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.50$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş grubuna göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 18-39 yaş grubunun 4.10, 40 yaş ve üzeri olan grubun bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalaması 4.28 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.58$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumuna göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.24, ortaokul-lise mezunlarında 4.07, üniversite mezunlarında 4.26 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, eğitim durumlarına göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.99$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 4.12, emekli sandığına bağlı olanlarda 4.19, SSK'ya bağlı olanlarda 4.10, Bağ-Kur'da 4.22, diğerleri grubun da 4.50 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde sosyal güvence durumlarına göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır.



Tablo 17: Önceki Deneyimler ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı.

Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	4.15	0.72	0.50	>0.05
Gelmeyen	85	4.21	0.70		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	4.24	0.38	0.47	>0.05
Başvurmayan	119	4.17	0.77		
<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>					
Doktor önerisiyle	37	4.44			0.53
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	4.31			0.76
Daha Önceki Deneyimler	37	4.14			0.66
Tasviye Üzerine	17	4.05			0.76
Diğer	49	4.05			0.80
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	75.61	149	.....		
Gruplararası	3.74	4	0.93	1.88	>0.05
Grupiçi	71.86	145	0.49		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 4.15, gelmeyenlerde 4.21 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneye daha önce herhangi bir

rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.50$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 4.24, başvurmayanlarda 4.17 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.47$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; doktor önerisiyle başvuranlarda 4.44, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 4.31, daha önceki deneyimlere göre başvuranlarda 4.14, tavsiye üzerine başvuranlarda 4.05, bunların dışındaki nedenlerden dolayı başvuranlarda 4.05 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.88$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 18: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ort.									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	4.27	0.77	Genel	75.61	149	.....		
12:01-18:00	49	4.21	0.65	Gruplararası	0.65	3	0.21		0.42>0.05
18:01-24:00	41	4.09	0.82	Grupiçi	74.95	146	0.51		
24:01-06:00	26	4.19	0.54						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	4.04	0.84	Genel	75.61	149	.....		
Salı	24	4.27	0.52	Gruplararası	3.50	6	0.58		1.15>0.05
Çarşamba	28	4.20	0.75	Grupiçi	72.10	143	0.50		
Perşembe	18	4.39	0.44						
Cuma	22	3.92	1.03						
Cumartesi	21	4.21	0.57						
Pazar	14	4.38	0.40						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	4.22	0.68	Genel	75.61	149	.....		2.26>0.05
6-10 gün	13	4.14	0.61	Gruplararası	2.25	2	1.12		
11 ve üzeri gün	6	3.60	1.29	Grupiçi	73.35	147	0.49		

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 4.27, 12:01-18:00 saatlerinde 4.21, 18:01-24:00 saatlerinde 4.09, 24:01-06:00 saatlerinde 4.19 olarak bulunmuştur. Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.42$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 4.04, Salı günü 4.27, Çarşamba günü 4.20, Perşembe günü 4.39, Cuma günü 3.92, Cumartesi günü 4.21, Pazar günü 4.38 olarak bulunmuştur. Acil servise geliş günlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.15$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 4.22, 6-10 gün kalanlarda 4.14, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.60 olarak bulunmuştur. Acil serviste kalış günlerine göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=2.26$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 19: Tanı Gruplarına Göre Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Bakım Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
Tanı Grupları		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	4.34	0.52	
Kalp Problemi		16	4.37	0.36	
Solunum Problemi		10	4.25	0.60	
Diğer Akut Problemler		29	4.35	0.47	
Diğer Kronik Problemler		20	4.06	0.92	
Travma		29	4.06	0.49	
Diğer		31	4.04	1.06	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	75.61	149	.....		
Gruplararası	3.14	6	0.52	1.03	>0.05
Grupiçi	72.46	143	0.50		

Hastaların tanı gruplarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; psikiyatrik problemlerde 4.34, kalp problemi olanlarda 4.37, solunum problemi olanlarda 4.25, diğer akut problemlerde 4.35, diğer kronik problemi olanlarda 4.06, travmada 4.06, diğerleri grubunu oluşturanlar da 4.04 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (F=1.03, p>0.05).

### 3. 3. 2. HASTALARIN BARINDIRMA HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından barındırma hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tablo 20: Hastaların Barındırma Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Barındırma Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
16. Hastanenin genel temizliğinden memnun olma durumu	-	-	3	2.0	2	1.3	26	17.4	69	46.0	50	33.3	150	100	4.07	0.86
17. Temizlik işlerini yapan kişilerin temizliği ve genel görünümünden memnun olma durumu	-	-	3	2.0	5	3.3	33	22.0	75	50.0	34	22.7	150	100	3.88	0.87
18. Hastanenin mobilyasından ve görünümünden memnun olma durumu	-	-	6	4.0	7	4.7	27	18.0	78	52.0	32	21.3	150	100	3.82	0.96
19. Haberleşme olanaklarından memnun olma durumu	-	-	11	7.3	9	6.0	27	18.0	68	45.3	35	23.4	150	100	3.71	1.11
20. Yiyeceklerin kalitesinden memnun olma durumu	2	1.3	10	6.7	7	4.7	39	26.0	63	42.0	29	19.3	150	100	3.64	1.06

Tablo 20'nin devamı

Barındırma Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
21. Yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümlerinden memnun olma durumu	1	0.7	6	4.0	5	3.3	20	13.3	76	50.7	42	28.0	150	100	3.96	0.06
22. Yiyeceklerin servisinden ve sıcaklığından memnun olma durumu	2	1.3	7	4.7	7	4.7	34	22.6	73	48.7	27	18.0	150	100	3.72	0.98
23. Yatılan odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu	-	-	5	3.3	5	3.3	24	16.0	69	46.0	47	31.4	150	100	3.99	0.96
24. Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu	3	2.0	13	8.7	13	8.7	36	24.0	59	39.3	26	17.3	150	100	3.94	1.15
25. Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin yönlendirilmesinden memnun olma durumu	1	0.7	3	2.0	8	5.3	29	19.3	73	48.7	36	24.0	150	100	3.88	0.91
26. Hastane ortamındaki gürültüden memnun olma durumu	-	-	8	5.3	14	9.3	34	22.7	72	48.0	22	14.7	150	100	3.57	1.03

Barındırma hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=3.80\pm 0.75$

Tablo 20'de acil servise başvuran hastaların memnuniyet boyutlarından barındırma hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Hastanenin genel temizliğinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %46.0'sı memnunum, %33.3'ü çok memnunum, %17.4'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.07 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Temizlik işlerini yapan kişilerin temizliği ve genel görünümlerinden memnun olma durumu" na ilişkin soruya, hastaların %50.0'si memnunum, %22.7'si çok memnunum, %22.0'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.88 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hastanenin mobilyasından ve görünümünden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %52.0'si memnunum, %21.3'ü çok memnunum, %18.0'i kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.82 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Haberleşme olanaklarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %45.3'ü memnunum, %23.4'ü çok memnunum, %18.0'i kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.71 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Yiyeceklerin kalitesinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %42.0'si memnunum, %26.0'si kısmen memnunum, %19.3'ü çok memnunum, yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.64 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümünden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %50.7'si memnunum, %28.0'i çok memnunum, %13.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.96 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Yiyeceklerin servisinden ve sıcaklığından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.7'si memnunum, %22.6'si kısmen memnunum %18.0'i çok memnunum, yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.72 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Yatılan odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %46.0'si memnunum, %31.4'ü çok memnunum, %16.0'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.99 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.



"Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu"na ilişkin soruya hastaların %39.3'ü memnunum, %24.0'ü kısmen memnunum, %17.3'ü çok memnunum, yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.49 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin yönlendirilmesinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.7'si memnunum,%24.0'ü çok memnunum, %19.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.88 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hastane ortamındaki gürültüden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.0'si memnunum, %22.7'si kısmen memnunum %14.7'si çok memnunum, yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.57 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

Tablo 21: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	90	3.83	0.77	0.83	>0.05
Kadın	60	3.73	0.70		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	3.73	0.75	0.94	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	3.85	0.74		
<u>Eğitim Durumu</u>					
	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	3.85	0.82		
Ortaokul-Lise Mezunu	53	3.81	0.56		
Üniversite Mezunu	18	3.47	0.77		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.86	149	.....		
Gruplararası	2.17	2	1.08	1.97	>0.05
Grupiçi	80.69	147	0.54		
<u>Sosyal Güvence Durumu</u>					
	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Yok	36	3.76	0.68		
Emekli Sandığı	53	3.75	0.79		
SSK	29	3.66	0.80		
Bağ-Kur	20	3.96	0.74		
Diğer	12	4.09	0.50		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.86	149	.....		
Gruplararası	2.21	4	0.55	0.99	>0.05
Grupiçi	80.64	145	0.55		

Hastaların cinsiyetlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 32'de görülmektedir. Buna göre, erkeklerin puan ortalamaları 3.83, kadınların 3.73 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.83$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş gruplarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; 18-39 yaş grubunda 3.73, 40 yaş ve üzerinde ise 3.85 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.94$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumuna göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 3.85, ortaokul-lise mezunlarında 3.81, üniversite mezunlarında 3.47 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, eğitim durumlarına göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.97$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.76, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.75, SSK'ya bağlı olanlarda 3.66, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 3.96, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.09 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, sosyal güvence durumlarına göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.99$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 22: Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre

Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	3.71	0.74	1.18	>0.05
Gelmeyen	85	3.85	0.74		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	3.83	0.49	0.36	>0.05
Başvurmayan	119	3.78	0.79		

<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>	n	$\bar{x}$	Ss		
Doktor önerisiyle	37	3.96	0.67		
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	3.88	0.74		
Daha Önceki Deneyimler	37	3.60	0.76		
Tasviye Üzerine	17	3.94	0.60		
Diğer	49	3.74	0.81		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.86	149	.....		
Gruplararası	3.00	4	0.75	1.36	>0.05
Grupiçi	79.85	145	0.55		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde, rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.71, gelmeyenlerde 3.85 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (t=1.18, p>0.05).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.83, başvurmayanlarda 3.78 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.36$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 3.96, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 3.88, daha önceki deneyimler göre başvuranlarda 3.60, tavsiye üzerine başvuranlarda 3.94, bunların dışındaki nedenlerden dolayı başvuranlarda 3.74 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.36$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 23: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ort.									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	3.86	0.81	Genel	82.96	149	.....		
12:01-18:00	49	3.83	0.59	Gruplararası	1.42	3	0.47		
18:01-24:00	41	3.63	0.91	Grupiçi	81.43	146	0.55		0.85>0.05
24:01-06:00	26	3.87	0.58						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	3.68	0.85	Genel	82.86	149	.....		
Salı	24	3.76	0.65	Gruplararası	2.90	6	0.48		
Çarşamba	28	3.89	0.76	Grupiçi	79.95	143	0.55		0.86>0.05
Perşembe	18	4.10	0.55						
Cuma	22	3.66	0.90						
Cumartesi	21	3.69	0.66						
Pazar	14	3.79	0.75						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	3.82	0.71	Genel	82.86	149	.....		
6-10 gün	13	3.71	0.69	Gruplararası	1.96	2	0.98		
11 ve üzeri gün	6	3.25	1.26	Grupiçi	80.89	147	0.55		1.78>0.05

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.86, 12:01-18:00 saatlerinde 3.83, 18:01-24:00 saatlerinde 3.63, 24:01-06:00 saatlerinde 3.87 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş saatlerine göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.85$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 3.68, Salı günü 3.76, Çarşamba günü 3.89, Perşembe günü 4.10, Cuma günü 3.66, Cumartesi günü 3.69, Pazar günü 3.79 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş günlerine göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.86$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.82, 6-10 gün kalanlarda 3.71, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.25 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel (varyans) analizde, acil serviste kalış günlerine göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.78$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 24: Tanı Gruplarına Göre Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Barındırma Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
Tanı Grupları	n	$\bar{x}$	Ss		
Psikiyatrik Problemler	15	3.83	0.78		
Kalp Problemi	16	4.10	0.34		
Solunum Problemi	10	3.90	0.62		
Diğer Akut Problemler	29	3.82	0.76		
Diğer Kronik Problemler	20	3.53	0.95		
Travma	29	3.79	0.54		
Diğer	31	3.72	0.88		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.86	149	.....		
Gruplararası	3.23	6	0.53	0.96	>0.05
Grupiçi	79.62	143	0.55		

Hastaların tanı gruplarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemi olanlarda 3.83, kalp problemi olanlarda 4.10, solunum problemi olanlarda 3.90, diğer akut problemler grubunda 3.82, diğer kronik problemler grubunda 3.53, travma grubunda 3.79, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.72 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (F=0.96, p>0.05).



### 3. 3. 3. HASTALARIN HASTA KABUL VE KAYIT HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tablo 25: Hastaların Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri

#### Yanıtların Dağılımı

Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1.Kayıt işlemleri için beklenen süreden memnun olma durumu	1	0.7	9	6.6	10	6.7	25	16.7	80	53.3	25	16.7	150	100	3.68	1.03
2.Kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	1	0.7	4	2.7	5	3.3	35	23.3	75	50.0	30	20.0	150	100	3.82	0.89
3. Kayıt görevlisi tarafından verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu	3	2.0	4	2.7	6	4.0	33	22.0	77	51.3	27	18.0	150	100	3.80	0.88
4.Acil servise geldiğinizde hemşirelerin sizin durumunuz hakkında size eşlik edenleri bilgilendirmelerinden memnun olma durumu	-	-	4	2.7	3	2.0	22	14.7	83	55.3	38	25.3	150	100	3.99	0.85
5. Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	-	-	4	2.7	3	2.0	22	14.6	75	50.0	46	30.7	150	100	4.04	0.88
6. Acil serviste size ayrılan zamanın miktarından memnun olma durumu	3	2.0	4	2.7	3	2.0	28	18.6	64	42.7	48	32.0	150	100	4.01	0.92
7.Odaya ya da yatağa götürülmek için beklemek zorunda olunan süreden memnun olma durumu	1	0.7	7	4.7	2	1.3	27	18.0	72	48.0	41	27.3	150	100	3.93	0.97
14.Gidilecek yönlerin hastane personeli tarafından iletilmesinden memnun olma durumu	1	0.7	7	4.7	6	4.0	27	18.0	65	43.3	44	29.3	150	100	3.89	1.03

Hasta kabul ve kayıt hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=3.89\pm 0.74$

Tablo 25'de acil servise başvuran hastaların memnuniyet boyutlarından hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Kayıt işlemleri için beklenen süreden memnun olma durumu"na ilişkin soruya hastaların %53.3'ü memnunum, %16.7'si çok memnunum, %16.7'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Bu soruya ilişkin puan ortalaması 3.68 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %50.0'si memnunum, %23.3'ü kısmen memnunum, %20.0'si çok memnunum, yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.82 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Acil servise geldiğinizde hemşirelerin sizin durumunuz hakkında size eşlik edenleri bilgilendirmelerinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %55.3'ü memnunum, %25.3'ü çok memnunum, %14.7'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.99 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya hastaların %50.0'si memnunum, %30.7'si çok memnunum, %14.6'sı kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.04 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Acil serviste size ayrılan zamanın miktarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, araştırma kapsamına alınan hastaların %32.0'si çok memnunum, %42.7'si memnunum, %18.6'sı kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.01 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Odaya ya da yatağa götürülmek için beklemek zorunda olunan süreden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.0'i memnunum, %27.3'ü çok memnunum, %18.0'i kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.93 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Gidilecek yönlerin hastane personeli tarafından iletilmesinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %43.3'ü memnunum, %29.3'ü çok memnunum, %18.0'i kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.89 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.



Tablo 26: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri  
Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	90	3.91	0.75	0.50	>0.05
Kadın	60	3.85	0.73		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	3.85	0.69	0.64	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	3.93	0.79		

<u>Eğitim Durumu</u>	n	$\bar{x}$	Ss		
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	3.95	0.78		
Ortaokul-Lise Mezunu	53	3.86	0.58		
Üniversite Mezunu	18	3.67	0.92		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.27	149	.....		
Gruplararası	1.24	2	0.62	1.13	>0.05
Grupiçi	81.03	147	0.55		

<u>Sosyal Güvence Durumu</u>	n	$\bar{x}$	Ss		
Yok	36	3.82	0.59		
Emekli Sandığı	53	3.88	0.75		
SSK	29	3.90	0.80		
Bağ-Kur	20	3.86	0.88		
Diğer	12	4.16	0.75		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.27	149	.....		
Gruplararası	1.08	4	0.27	0.48	>0.05
Grupiçi	81.19	145	0.55		

Hastaların cinsiyetlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 36'da görülmektedir. Buna göre, erkeklerin puan ortalamaları 3.91, kadınların 3.85 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.50$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş grubuna göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları 18-39 yaş grubunda 3.85, 40 yaş ve üzerinde ise 3.93 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.64$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 3.95, ortaokul-lise mezunlarında 3.86, üniversite mezunlarında 3.67 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde eğitim durumlarına göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.13$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.82, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.88, SSK'ya bağlı olanlarda 3.90, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 3.86, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.16 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, sosyal güvence durumlarına göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.48$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 27: Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	3.81	0.73	1.13	>0.05
Gelmeyen	85	3.95	0.75		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	4.02	0.50	1.10	>0.05
Başvurmayan	119	3.85	0.79		

<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Doktor önerisiyle	37	4.05	0.65		
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	3.85	1.01		
Daha Önceki Deneyimler	37	3.82	0.76		
Tasviye Üzerine	17	3.97	0.53		
Diğer	49	3.80	0.79		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.86	149	.....		
Gruplararası	1.62	4	0.40	0.73	>0.05
Grupiçi	80.65	145	0.55		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.81, gelmeyenlerde 3.95 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu

hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=1.13$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 4.02, başvurmayanlarda 3.85 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=1.10$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 4.05, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 3.85, daha önceki deneyimlerde 3.82, tavsiye üzerine başvuranlarda 3.97, diğerleri grubunda 3.80 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.73$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 28: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	3.88	0.82	Genel	82.27	149	.....		
12:01-18:00	49	4.03	0.62	Gruplararası	1.71	3	0.96	1.03 > 0.05	
18:01-24:00	41	3.84	0.78	Grupiçi	80.56	146	0.66		
24:01-06:00	26	3.73	0.76						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	3.63	0.89	Genel	82.27	149	.....		
Salı	24	4.04	0.65	Gruplararası	2.44	6	0.40	0.72 > 0.05	
Çarşamba	28	3.97	0.74	Grupiçi	79.83	143	0.55		
Perşembe	18	3.95	0.68						
Cuma	22	3.86	0.79						
Cumartesi	21	3.85	0.74						
Pazar	14	3.91	0.64						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	3.96	0.67	Genel	82.27	149	.....		
6-10 gün	13	3.66	0.80	Gruplararası	8.66	2	4.33	8.65 < 0.05	
11 ve üzeri gün	6	2.79	1.14	Grupiçi	73.61	147	0.50		



Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.88, 12:01-18:00 saatlerinde 4.03, 18:01-24:00 saatlerinde 3.84, 24:01-06:00 saatlerinde 3.73 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş saatlerine göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.03$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 3.63, Salı günü 4.04, Çarşamba günü 3.97, Perşembe günü 3.95, Cuma günü 3.86, Cumartesi günü 3.85, Pazar günü 3.91 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş günlerine göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.72$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.96, 6-10 gün kalanlarda 3.66, 11 ve üzeri gün kalanlarda 2.79 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil serviste kalış günlerine göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=8.65$ ,  $p<0.05$ ).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak üzere yapılan ileri analizde (Scheffe Test), acil serviste kalış günleri 1-5 gün olan grupla 11 ve üzeri gün olan grup, kalış günleri 6-10 gün olan grupla 11 ve üzeri gün olan grubun hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu saptanmıştır

Tablo 29: Tanı Gruplarına Göre Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

		Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları			
Tanı Grupları		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	4.05	0.71	
Kalp Problemi		16	3.96	0.55	
Solunum Problemi		10	3.92	0.57	
Diğer Akut Problemler		29	4.06	0.64	
Diğer Kronik Problemler		20	3.61	0.96	
Travma		29	3.77	0.71	
Diğer		31	3.89	0.82	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	82.27	149	.....		
Gruplararası	3.34	6	0.55	1.01	>0.05
Grupiçi	78.93	143	0.55		

Hastaların tanı gruplarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemi olanlarda 4.05, kalp problemi olanlarda 3.96, solunum problemi olanlarda 3.92, diğer akut problemlerde 4.06, diğer kronik problemlerde 3.61, travmada 3.77, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.89 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (F=1.01, p>0.05).

### 3. 3. 4. HASTALARIN TEDAVİ HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından tedavi hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tablo 30: Hastaların Tedavi Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Tedavi Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
41.Doktorların durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde açıklama yapabilmesinden memnun olma durumu	-	-	5	3.3	3	2.0	21	14.0	67	44.7	54	36.0	150	100	4.08	0.94
42.Doktorların sağlık durumunuz,özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından memnun olma durumu	1	0.7	3	2.0	7	4.6	18	12.0	73	48.7	48	32.0	150	100	4.05	0.90
43.Doktorların tüm tedavi süresince sizinle geçirdiği zamanın miktarından memnun olma durumu	-	-	4	2.7	9	6.0	19	12.6	70	46.7	48	32.0	150	100	3.99	0.97
44.Doktorların nezaket ve yaklaşımından memnun olma durumu	-	-	4	2.7	2	1.3	14	9.3	74	49.3	56	37.4	150	100	4.17	0.86
45.Doktorların eve dönerken, endişelerinizle ilgili verdikleri bilgiden memnun olma durumu	1	0.7	4	2.7	3	2.0	17	11.3	77	51.3	48	32.0	150	100	4.09	0.87

Tedavi hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=4.08\pm0.82$

Tablo 30'da, hastaların memnuniyet boyutlarından tedavi hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Doktorların durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde, açıklama yapabilmemesinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %44.7'si memnunum, %36.0'si çok memnunum, %14.0'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.08 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Doktorların sağlık durumunuz, özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.7'si memnunum, %32.0'si çok memnunum, %12.0'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.05 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Doktorların tüm tedavi süresince sizinle geçirdiği zamanın miktarından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %46.7'si memnunum, %32.0'si çok memnunum, %12.6'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.99 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Doktorların nezaket ve yaklaşımından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %49.3'ü memnunum, %37.4'ü çok memnunum, %9.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.17 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Doktorların eve dönerken, endişelerinizle ilgili verdikleri bilgiden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %51.3'ü memnunum, %32.0'si çok memnunum, %11.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.09 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

Tablo 31:Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre  
Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	90	4.05	0.81	0.38	>0.05
Kadın	60	4.10	0.83		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	3.95	0.83	1.81	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	4.19	0.79		

<u>Eğitim Durumu</u>	n	$\bar{x}$	Ss		
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	4.08	0.88		
Ortaokul-Lise Mezunu	53	4.15	0.64		
Üniversite Mezunu	18	3.83	0.98		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	100.60	149	.....		
Gruplararası	1.37	2	0.68	1.01	>0.05
Grupiçi	99.23	147	0.67		

<u>Sosyal Güvence Durumu</u>	n	$\bar{x}$	Ss		
Yok	36	4.00	0.72		
Emekli Sandığı	53	4.09	0.86		
SSK	29	3.93	0.84		
Bağ-Kur	20	4.31	0.81		
Diğer	12	4.18	0.90		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	100.60	149	.....		
Gruplararası	2.03	4	0.50	0.74	>0.05
Grupiçi	98.57	145	0.67		

Hastaların cinsiyetlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 40'ta görülmektedir. Buna göre, erkeklerin puan ortalamaları 4.05, kadınların 4.10 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.38$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş grubuna göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; 18-39 yaş grubunda 3.95, 40 yaş ve üzeri grupta 4.19 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.81$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumlarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.08, ortaokul-lise mezunlarında 4.15, üniversite mezunlarında 3.83 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, eğitim durumlarına göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.01$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde ; sosyal güvencesi olmayanlarda 4.00, emekli sandığına bağlı olanlarda 4.09, SSK'ya bağlı olanlarda 3.93, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.31, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.18 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, sosyal güvence durumlarına göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.74$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 32:Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	4.05	0.87	0.26	>0.05
Gelmeyen	85	4.09	0.78		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	4.16	0.71	0.67	>0.05
Başvurmayan	119	4.05	0.84		
<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>					
	n	$\bar{x}$	Ss		
Doktor önerisiyle	37	4.34	0.68		
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	4.06	0.72		
Daha Önceki Deneyimler	37	4.12	0.87		
Tasviye Üzerine	17	3.89	0.88		
Diğer	49	3.90	0.84		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	100.60	149	.....		
Gruplararası	4.88	4	1.22	1.84	>0.05
Grupiçi	95.72	145	0.66		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 4.05, gelmeyenlerde 4.09 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre tedavi hizmetleri memnuniyet

puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.26$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 4.16, başvurmayanlarda 4.05 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.67$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 4.34, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 4.06, daha önceki deneyimlerde 4.12, tavsiye üzerine başvuranlarda 3.89, diğerleri grubunda 3.90 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.84$ ,  $p>0.05$ ).



Tablo 33: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	4.20	0.82	Genel	100.60	149	.....		
12:01-18:00	49	4.16	0.68	Gruplararası	2.90	3	0.96	1.44	>0.05
18:01-24:00	41	3.85	0.99	Grupiçi	97.70	146	0.66		
24:01-06:00	26	4.08	0.72						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	3.79	1.03	Genel	100.60	149	.....		
Salı	24	4.17	0.61	Gruplararası	2.85	6	0.47	0.69	>0.05
Çarşamba	28	4.09	0.80	Grupiçi	97.75	143	0.68		
Perşembe	18	4.23	0.79						
Cuma	22	4.01	1.09						
Cumartesi	21	4.10	0.64						
Pazar	14	4.20	0.53						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	4.11	0.78	Genel	100.60	149	.....		
6-10 gün	13	3.90	0.85	Gruplararası	1.58	2	0.79	1.17	>0.05
11 ve üzeri gün	6	3.66	1.48	Grupiçi	99.02	147	0.67		

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 4.20, 12:01-18:00 saatlerinde 4.16, 18:01-24:00 saatlerinde 3.85, 24:01-06:00 saatlerinde 4.08 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş saatlerine göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.44$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 3.79, Salı günü 4.17, Çarşamba günü 4.09, Perşembe günü 4.23, Cuma günü 4.01, Cumartesi günü 4.10, Pazar günü 4.20 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş günlerine göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.69$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 4.11, 6-10 gün kalanlarda 3.90, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.66 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil serviste kalış günlerine göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.17$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 34: Tanı Gruplarına Göre Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan

Ortalamalarının Dağılımı

		Tedavi Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları			
Tanı Grupları		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	4.14	0.78	
Kalp Problemi		16	4.30	0.48	
Solunum Problemi		10	4.18	0.62	
Diğer Akut Problemler		29	4.06	0.83	
Diğer Kronik Problemler		20	3.86	1.02	
Travma		29	4.16	0.62	
Diğer		31	3.95	1.02	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	100.60	149	.....		
Gruplararası	2.62	6	0.43	0.63	>0.05
Grupiçi	97.98	143	0.68		

Hastaların tanı gruplarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemi olanlarda 4.14, kalp problemi olanlarda 4.30, solunum problemi olanlarda 4.18, diğer akut problemlerde 4.06, diğer kronik problemlerde 3.86, travmada 4.16, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.95 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (F=0.63, p>0.05).

### 3. 3. 5. HASTALARIN TEKNOLOJİ HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından teknoloji hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tablo 35: Hastaların Teknoloji Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri

#### Yanıtların Dağılımı

Teknoloji Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
8. Tetkikler için beklerken harcanan zamanın uzunluğundan memnun olma durumu	1	0.7	8	5.3	10	6.7	29	19.3	68	45.3	34	22.7	150	100	3.74	1.06
9. Görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	-	-	6	4.0	4	2.7	17	11.3	80	53.3	43	28.7	150	100	4.00	0.93
10. Tanı testleri süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu	-	-	4	2.7	4	2.7	23	15.3	77	51.3	42	28.0	150	100	3.99	0.89
11. Tetkikler süresince rahata ve mahremiyete gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıkta memnun olma durumu	-	-	3	2.0	2	1.3	22	14.7	77	51.3	46	30.7	150	100	4.07	0.83
15. Hastaneden kullanılan teknoloji ve malzemelerden memnun olma durumu	1	0.7	4	2.7	7	4.7	19	12.6	76	50.7	43	28.6	150	100	3.99	0.92

Teknoloji hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=3.96\pm 0.76$

Tablo 35'de hastaların memnuniyet boyutlarından teknoloji hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Tetkikler için beklerken harcanan zamanın uzunluğundan memnun olma durumu"na ilişkin soruya hastaların %45.3'ü memnunum, %22.7'si çok memnunum, %19.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.74 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu"na ilişkin soruya hastaların %53.3'ü memnunum, %28.7'si çok memnunum, %11.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.00 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4 bulunmuştur.

"Tanı testleri süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %51.3'ü memnunum, %28.0'i çok memnunum, %15.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.99 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Tetkikler süresince rahata ve mahremiyete gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıktan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %51.3'ü memnunum, %30.7'si çok memnunum, %14.7'si kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.07 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Hastanede kullanılan teknoloji ve malzemelerden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %50.7'si memnunum, %28.6'sı çok memnunum, %12.6'sı kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.99 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

Tablo 36: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	90	3.96	0.82	0.11	>0.05
Kadın	60	3.95	0.66		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	3.94	0.73	0.27	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	3.97	0.79		
<u>Eğitim Durumu</u>					
	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>		<u>Ss</u>	
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	4.00		0.85	
Ortaokul-Lise Mezunu	53	3.98		0.56	
Üniversite Mezunu	18	3.70		0.81	
<u>Varyasyon Kaynağı</u>					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	85.81	149	.....		
Gruplararası	1.40	2	0.70	1.22	>0.05
Grupiçi	84.40	147	0.57		
<u>Sosyal Güvence Durumu</u>					
	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>		<u>Ss</u>	
Yok	36	3.96		0.64	
Emekli Sandığı	53	3.87		0.75	
SSK	29	3.75		0.91	
Bağ-Kur	20	4.17		0.72	
Diğer	12	4.48		0.46	
<u>Varyasyon Kaynağı</u>					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	85.81	149	.....		
Gruplararası	5.80	4	1.45	2.63	<0.05
Grupiçi	80.00	145	0.55		

Hastaların cinsiyetlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 44'te görülmektedir. Buna göre erkeklerin puan ortalamaları 3.96, kadınların 3.95 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde bu iki grubun teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.11$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş grubuna göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları, 18-39 yaş grubunda 3.94, 40 yaş ve üzerindeki grupta 3.97 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.27$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.00, ortaokul-lise mezunlarında 3.98, üniversite mezunlarında 3.70 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, eğitim durumlarına göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.22$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde sosyal güvencesi olmayanlarda 3.96, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.87, SSK'ya bağlı olanlarda 3.75 Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.17, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.48 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, sosyal güvence durumlarına göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=2.63$ ).

Yapılan ileri analizde (Scheffe Test)bu farkın, sosyal güvence durumu diğerleri grubunu oluşturan hastalar ile SSK'ya bağlı hastaların teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu saptanmıştır.

Tablo 37: Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	3.88	0.77	1.06	>0.05
Gelmeyen	85	4.01	0.74		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	3.94	0.68	0.16	>0.05
Başvurmayan	119	3.96	0.77		

<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Doktor önerisiyle	37	4.21	0.61		
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	3.82	0.93		
Daha Önceki Deneyimler	37	3.82	0.78		
Tasviye Üzerine	17	4.08	0.54		
Diğer	49	3.85	0.83		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	85.81	149	.....		
Gruplararası	4.05	4	1.01	1.79	>0.05
Grupiçi	81.76	145	0.56		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.88, gelmeyenlerde 4.01 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre teknoloji hizmetleri memnuniyet



puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=1.06$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.94, başvurmayanlarda 3.96 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.16$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 4.21, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 3.82, daha önceki deneyimlerde 3.82, tavsiye üzerine başvuranlarda 4.08, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.85 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.79$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 38: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	3.97	0.78	Genel	85.81	149	.....		
12:01-18:00	49	4.03	0.69	Gruplararası	0.55	3	0.18	0.31	>0.05
18:01-24:00	41	3.90	0.81	Grupiçi	85.25	146	0.58		
24:01-06:00	26	3.88	0.79						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	3.80	0.91	Genel	85.81	149	.....		
Salı	24	3.85	0.67	Gruplararası	4.03	6	0.67	1.17	>0.05
Çarşamba	28	4.10	0.75	Grupiçi	81.78	143	0.57		
Perşembe	18	4.31	0.46						
Cuma	22	3.87	0.90						
Cumartesi	21	3.83	0.77						
Pazar	14	3.98	0.59						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	4.01	0.73	Genel	85.81	149	.....		
6-10 gün	13	3.72	0.63	Gruplararası	3.74	2	1.87	3.35	<0.05
11 ve üzeri gün	6	3.30	1.23	Grupiçi	82.07	147	0.55		

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.97, 12:01-18:00 saatlerinde 4.03, 18:01-24:00 saatlerinde 3.90, 24:01-06:00 saatlerinde 3.88 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde acil servise geliş saatlerine göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.31$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 3.80, Salı günü 3.85, Çarşamba günü 4.10, Perşembe günü 4.31, Cuma günü 3.87, Cumartesi günü 3.83, Pazar günü 3.98 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş günlerine göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.17$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 4.01, 6-10 gün kalanlarda 3.72, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.30 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil serviste kalış günlerine göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=3.35$ ,  $p<0.05$ ).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığı belirlemek için yapılan ileri analizde (Scheffe Test), acil serviste kalış günleri 1-5 gün olan grubun teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalaması ile 11 ve üzeri gün olan grubun memnuniyet puan ortalaması arasında olduğu bulunmuştur.

Tablo 39: Tanı Gruplarına Göre Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

		Teknoloji Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları			
Tanı Grupları		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	4.16	0.83	
Kalp Problemi		16	4.06	0.46	
Solunum Problemi		10	3.94	0.66	
Diğer Akut Problemler		29	3.93	0.86	
Diğer Kronik Problemler		20	3.77	0.87	
Travma		29	3.93	0.57	
Diğer		31	4.00	0.86	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	85.81	149	.....		
Gruplararası	1.59	6	0.26	0.45	>0.05
Grupiçi	84.22	143	0.58		

Hastaların tanı gruplarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemi olanlarda 4.16, kalp problemi olanlarda 4.06, solunum problemi olanlarda 3.94, diğer akut problemlerde 3.93, diğer kronik problemlerde 3.77, travmada 3.93, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.00 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde tanı gruplarına göre teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (F=0.45, p>0.05).

### 3. 3. 6. HASTALARIN TABURCULUK HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından taburculuk hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tablo 40: Hastaların Taburculuk Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri

#### Yanıtların Dağılımı

Taburculuk Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
47.Sedye veya tekerlekli sandalye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden memnun olma durumu	1	0.7	7	4.7	6	4.0	25	16.6	71	47.3	40	26.7	150	100	3.88	1.01
48.Sedye ve tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği görünüşü ve temizliğinden memnun olma durumu	-	-	11	7.3	8	5.3	33	22.1	69	46.0	29	19.3	150	100	3.65	1.08
49.Genel olarak hastaneden taburcu olmaya ilişkin yapılan işlemlerden memnun olma durumu	-	-	4	2.7	8	5.3	20	13.3	83	55.3	35	23.4	150	100	3.91	0.90
50.Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan memnun olma durumu	2	1.3	12	8.0	8	5.3	32	21.4	65	43.3	31	20.7	150	100	3.64	1.12

Taburculuk hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=3.77\pm 0.85$

Tablo 40'da, hastaların memnuniyet boyutlarından taburculuk hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Sedye veya tekerlekli sandalye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %47.3'ü

memnunum, %26.7'si çok memnunum, %16.6'sı kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.88 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Sedye ve tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği, görünüşü ve temizliğinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %46.0'sı memnunum, %22.1'i kısmen memnunum %19.3'ü çok memnunum, yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.65 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

"Genel olarak hastaneden taburcu olmaya ilişkin yapılan işlemlerden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %55.3'ü memnunum, %23.4'ü çok memnunum, %13.3'ü kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.91 ile "Memnun" seçeneğinin puanını 4'e yakın bulunmuştur.

"Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %43.3'ü memnunum, %21.4'ü kısmen memnunum, %20.7'si çok memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.64 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

Tablo 41: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	90	3.74	0.90	0.43	>0.05
Kadın	60	3.80	0.76		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	3.60	0.88	2.48	<0.05
40 yaş ve üzeri	74	3.93	0.78		
<u>Eğitim Durumu</u>					
	n	$\bar{x}$	Ss		
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	3.76	0.91		
Ortaokul-Lise Mezunu	53	3.81	0.68		
Üniversite Mezunu	18	3.62	0.98		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	107.27	149	.....		
Gruplararası	0.48	2	0.24	0.33	>0.05
Grupiçi	106.78	147	0.72		
<u>Sosyal Güvence Durumu</u>					
	n	$\bar{x}$	Ss		
Yok	36	3.66	0.86		
Emekli Sandığı	53	3.68	0.84		
SSK	29	3.64	0.85		
Bağ-Kur	20	4.31	0.67		
Diğer	12	3.83	0.85		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	107.27	149	.....		
Gruplararası	7.16	4	1.79	2.59	<0.05
Grupiçi	100.10	145	0.69		

Hastaların cinsiyetlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 48'te görülmektedir. Buna göre, erkeklerin puan ortalamaları 3.74, kadınların 3.80 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.43$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş grubuna göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları, 18-39 yaş grubunda 3.60, 40 yaş ve üzerindeki grupta 3.93 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $t=2.48$ ).

Hastaların eğitim durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 3.76, ortaokul-lise mezunlarında 3.81, üniversite mezunlarında 3.62 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde eğitim durumlarına göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.33$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.66, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.68, SSK'ya bağlı olanlarda 3.64, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.31, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.83 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, sosyal güvence durumlarına göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=2.59$ ).

Yapılan ileri analizde (Scheffe Test)bu farkın, sosyal güvence durumu Bağ-Kur grubuna girenler ile sosyal güvencesi olmayanlar ve emekli sandığına bağlı olan grubun taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu saptanmıştır.



Tablo 42:Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	3.75	0.84	0.22	>0.05
Gelmeyen	85	3.78	0.85		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	3.75	0.68	0.07	>0.05
Başvurmayan	119	3.77	0.88		

<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Doktor önerisiyle	37	3.91	0.73		
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	4.02	0.62		
Daha Önceki Deneyimler	37	3.72	0.80		
Tasviye Üzerine	17	4.01	0.63		
Diğer	49	3.54	1.01		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	107.27	149	.....		
Gruplararası	4.86	4	1.21	1.72	>0.05
Grupiçi	102.41	145	0.70		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.75, gelmeyenlerde 3.78 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre taburculuk hizmetleri memnuniyet

puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.22$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.75, başvurmayanlarda 3.77 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.07$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 3.91, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 4.02, daha önceki deneyimlerde 3.72, tavsiye üzerine başvuranlarda 4.01, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.54 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.72$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 43: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	3.92	0.82	Genel	107.27	149	.....		
12:01-18:00	49	3.90	0.60	Gruplararası	4.17	3	1.39		1.97>0.05
18:01-24:00	41	3.55	1.00	Grupiçi	103.09	146	0.70		
24:01-06:00	26	3.63	0.95						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	3.55	0.81	Genel	107.27	149	.....		
Salı	24	3.92	0.68	Gruplararası	3.53	6	0.58		0.81>0.05
Çarşamba	28	3.93	0.70	Grupiçi	103.73	143	0.72		
Perşembe	18	3.88	0.76						
Cuma	22	3.75	1.13						
Cumartesi	21	3.60	1.10						
Pazar	14	3.62	0.52						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	3.78	0.84	Genel	107.27	149	.....		
6-10 gün	13	3.80	0.68	Gruplararası	1.18	2	0.59		0.82>0.05
11 ve üzeri gün	6	3.33	1.15	Grupiçi	106.08	147	0.72		

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.92, 12:01-18:00 saatlerinde 3.90, 18:01-24:00 saatlerinde 3.55, 24:01-06:00 saatlerinde 3.63 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş saatlerine göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.97$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 3.55, Salı günü 3.92, Çarşamba günü 3.93, Perşembe günü 3.88, Cuma günü 3.75, Cumartesi günü 3.60, Pazar günü 3.62 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş günlerine göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.81$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.78, 6-10 gün kalanlarda 3.80, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.33 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil serviste kalış günlerine göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.82$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 44: Tanı Gruplarına Göre Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Tanı Grupları		Taburculuk Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları			
		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	3.60	1.05	
Kalp Problemi		16	3.98	0.74	
Solunum Problemi		10	4.07	0.56	
Diğer Akut Problemler		29	3.78	0.80	
Diğer Kronik Problemler		20	3.63	0.97	
Travma		29	3.76	0.65	
Diğer		31	3.70	0.99	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	107.27	149	.....		
Gruplararası	2.57	6	0.42	0.58	>0.05
Grupiçi	104.69	143	0.73		

Hastaların tanı gruplarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemi olanlarda 3.60, kalp problemi olanlarda 3.98 solunum problemi olanlarda 4.07, diğer akut problemlerde 3.78, diğer kronik problemlerde 3.63, travmada 3.76, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.70 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır (F=0.58, p>0.05).

### 3. 3. 7. HASTALARIN ÇEVRE DÜZENLEME HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULAR

Hastaların hizmet boyutlarından çevre düzenleme hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tablo 45: Hastaların Çevre Düzenleme Hizmetlerine İlişkin Sorulara Verdikleri

#### Yanıtların Dağılımı

Çevre Düzenleme Hizmetleri	Yanıtsız		Hiç Memnun Değil		Memnun Değil		Kısmen Memnun		Memnun		Çok Memnun		Toplam		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
12.Hastanede levhaların doğru ve anlaşılır olarak yönlendirmesinde n memnun olma durumu	1	0.7	6	4.0	6	4.0	25	16.6	73	48.7	39	26.0	150	100	3.89	0.97
13.Yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından memnun olma durumu	1	0.7	5	3.3	7	4.7	27	18.0	70	46.7	40	26.6	150	100	3.89	0.97

Çevre düzenleme hizmetleri genel memnuniyet puan ortalaması  $\bar{X}=3.89\pm 0.95$

Tablo 45'de, hastaların memnuniyet boyutlarından çevre düzenleme hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

"Hastanede levhaların doğru ve anlaşılır olarak yönlendirmesinden memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %48.7'si memnunum, %26.0'sı çok memnunum, %16.6'sı kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.89 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur

"Yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından memnun olma durumu"na ilişkin soruya, hastaların %46.7'si memnunum, %26.6'sı çok memnunum, %18.0'i kısmen memnunum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.89 ile "Memnun" seçeneğinin puanı 4'e yakın bulunmuştur.

Tablo 46: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	89	3.98	0.90	1.42	>0.05
Kadın	60	3.75	1.01		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	75	3.79	1.01	1.28	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	3.99	0.87		
<u>Eğitim Durumu</u>					
	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	4.03	0.93		
Ortaokul-Lise Mezunu	53	3.79	0.90		
Üniversite Mezunu	18	3.52	1.08		
<u>Varyasyon Kaynağı</u>					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	134.28	148	.....		
Gruplararası	4.44	2	2.22	2.49	>0.05
Grupiçi	129.83	146	0.88		
<u>Sosyal Güvence Durumu</u>					
	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>		
Yok	36	3.95	0.75		
Emekli Sandığı	53	3.60	1.11		
SSK	28	3.91	0.93		
Bağ-Kur	20	4.15	0.79		
Diğer	12	4.50	0.52		
<u>Varyasyon Kaynağı</u>					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	134.28	148	.....		
Gruplararası	10.33	4	2.58	3.00	<0.05
Grupiçi	123.94	144	0.86		

Hastaların cinsiyetlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları Tablo 46'da görülmektedir. Buna göre, erkeklerin 3.98, kadınların 3.75 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.42$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların yaş grubuna göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları, 18-39 yaş grubunda 3.79, 40 yaş ve üzerindeki grupta 3.99 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu iki grubun çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.28$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.03, ortaokul-lise mezunlarında 3.79, üniversite mezunlarında 3.52 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, eğitim durumlarına göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=2.49$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde sosyal güvencesi olmayanlarda 3.95, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.60, SSK'ya bağlı olanlarda 3.91, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.15, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.50 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde sosyal güvence durumlarına göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark  $\alpha =0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=3.00$ ).

Yapılan ileri analizde (Scheffe Test)bu farkın, sosyal güvence durumu diğerleri grubuna giren hastalar ile emekli sandığı grubuna giren hastaların çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu saptanmıştır.



Tablo 47:Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Çevre Düzenleme Hizmetleri  
Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	3.80	0.98	1.04	>0.05
Gelmeyen	84	3.96	0.92		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	3.93	0.93	0.28	>0.05
Başvurmayan	118	3.88	0.96		
<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedeni</u>					
Doktor önerisiyle	37	4.10	0.85		
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	3.95	0.95		
Daha Önceki Deneyimler	37	3.62	1.12		
Tasviye Üzerine	17	4.00	0.70		
Diğer	48	3.88	0.94		
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	134.28	148	.....		
Gruplararası	4.66	4	1.16	1.29	>0.05
Grupiçi	129.61	144	0.90		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.80, gelmeyenlerde 3.96 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu

hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=1.04$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.93, başvurmayanlarda 3.88 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.28$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 4.10, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 3.95, daha önceki deneyimlerde 3.62, tavsiye üzerine başvuranlarda 4.00, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.88 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, bu hastaneyi seçme nedenlerine göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.29$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 48: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Çevre Düzenleme Hizmetleri  
Memnuniyet Puan Ortalamaları

	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>								
06:01-12:00	34	3.92	0.97	Genel	134.28	148	.....	
12:01-18:00	48	4.03	0.82	Gruplararası	3.33	3	1.11	
18:01-24:00	41	3.65	1.07	Grupiçi	130.95	145	0.90	1.22>0.05
24:01-06:00	26	3.96	0.92					
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>								
Pazartesi	23	3.91	0.91	Genel	134.28	148	.....	
Salı	24	3.79	1.02	Gruplararası	5.03	6	0.83	
Çarşamba	28	4.08	1.00	Grupiçi	129.24	142	0.91	0.92>0.05
Perşembe	18	4.16	0.61					
Cuma	22	3.88	0.99					
Cumartesi	20	3.72	0.93					
Pazar	14	3.53	1.10					
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>								
1-5 gün	130	3.95	0.89	Genel	134.28	148	.....	
6-10 gün	13	3.73	1.30	Gruplararası	5.54	2	2.77	
11 ve üzeri gün	6	3.00	1.09	Grupiçi	128.73	146	0.88	3.14<0.05

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.92, 12:01-18:00 saatlerinde 4.03, 18:01-24:00 saatlerinde 3.65, 24:01-06:00 saatlerinde 3.96 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş saatlerine göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.22$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü 3.91, Salı günü 3.79, Çarşamba günü 4.08, Perşembe günü 4.16, Cuma günü 3.88, Cumartesi günü 3.72, Pazar günü 3.53 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil servise geliş günlerine göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.92$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.95, 6-10 gün kalanlarda 3.73, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.00 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, acil serviste kalış günlerine göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=3.14$ ).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan ileri analizde (Scheffe Test), acil serviste 1-5 gün kalan grubun memnuniyet puan ortalaması ile 11 ve üzeri gün kalan grubun memnuniyet puan ortalaması arasında olduğu bulunmuştur.

Tablo 49: Tanı Gruplarına Göre Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Çevre Düzenleme Hizmetleri Memnuniyet Puan Ortalamaları					
Tanı Grupları		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	4.00	1.13	
Kalp Problemi		16	4.06	0.68	
Solunum Problemi		10	3.85	0.66	
Diğer Akut Problemler		29	3.89	1.12	
Diğer Kronik Problemler		20	3.70	0.96	
Travma		29	3.84	0.73	
Diğer		30	3.93	1.11	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	134.28	148	.....		
Gruplararası	1.51	6	0.25	0.26	>0.05
Grupiçi	132.77	142	0.93		

Hastaların tanı gruplarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemi olanlarda 4.00, kalp problemi olanlarda 4.06, solunum problemi olanlarda 3.85, diğer akut problemlerde 3.89, diğer kronik problemlerde 3.70, travmada 3.84, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.93 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.26$ ,  $p>0.05$ ).

### 3. 4. HASTALARIN ALDIKLARI HİZMETTEN GENEL MEMNUNİYET DURUMLARI

Hastaların aldıkları hizmetten genel memnuniyet durumları bu bölümde verilmiştir.

Tablo 50: Hastaların Aldıkları Hizmet Boyutlarına İlişkin Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Faktörler	N	$\bar{X}$	Ss
Bakım Hizmetleri	150	4.19	0.71
Barındırma Hizmetleri	150	3.80	0.75
Hasta Kabul ve Kayıt Hizmetleri	150	3.89	0.74
Tedavi Hizmetleri Hizmetleri	150	4.08	0.82
Teknoloji Hizmetleri	150	3.96	0.76
Taburculuk Hizmetleri	150	3.77	0.85
Çevre Düzenleme Hizmetleri	149	3.89	0.95
Genel Puan Ortalaması	150	3.98	0.65

Tablo 22'de hastaların aldıkları hizmet boyutlarına ilişkin memnuniyet puan ortalamaları görülmektedir. Buna göre genel memnuniyet ortalaması  $3.98 \pm 0.65$ , bakım hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortlaması  $4.19 \pm 0.71$ , barındırma hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortalaması  $3.80 \pm 0.75$ , hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortalaması  $3.98 \pm 0.74$ , tedavi hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortalaması  $4.08 \pm 0.82$ , teknoloji hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortalaması  $3.96 \pm 0.76$ , taburculuk hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortalaması  $3.77 \pm 0.85$ , çevre düzenleme hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların puan ortalaması  $3.89 \pm 0.95$ 'tir.

**3. 4. 1. HASTALARIN ALDIKLARI HİZMETTEN GENEL  
MEMNUNİYET PUAN ORTALAMALARINA İLİŞKİN  
BULGULAR**

Tablo 51: Cinsiyet, Yaş Grubu, Eğitim Durumu, Sosyal Güvence Durumuna  
Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Genel Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Cinsiyet</u>					
Erkek	90	3.98	0.70	0.14	>0.05
Kadın	60	3.96	0.56		
<u>Yaş Grubu</u>					
18-39 yaş	76	3.89	0.63	1.46	>0.05
40 yaş ve üzeri	74	4.05	0.66		
<u>Eğitim Durumu</u>					
	n	$\bar{x}$	Ss		
Okuryazar-İlkokul Mezunu	79	4.02	0.74		
Ortaokul-Lise Mezunu	53	3.95	0.47		
Üniversite Mezunu	18	3.81	0.64		
<u>Varyasyon Kaynağı</u>					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	62.80	149	.....		
Gruplararası	0.71	2	0.35	0.84	>0.05
Grupiçi	62.09	147	0.42		
<u>Sosyal Güvence</u>					
	n	$\bar{x}$	Ss		
Yok	36	3.92	0.59		
Emekli Sandığı	53	3.94	0.65		
SSK	29	3.87	0.72		
Bağ-Kur	20	4.11	0.69		
Diğer	12	4.27	0.46		
<u>Varyasyon Kaynağı</u>					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	62.80	149	.....		
Gruplararası	1.84	4	0.46	1.09	>0.05
Grupiçi	60.95	145	0.42		

Hastaların cinsiyetlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; erkeklerde 3.98, kadınlarda 3.96 olarak saptanmıştır. Cinsiyetlerine göre, hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.14$ ,  $p>0.05$ )

Hastaların yaş gruplarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları, 18-39 yaş grubunda 3.89, 40 yaş ve üzerindekilerde 4.05 olarak saptanmıştır. Yaş gruplarına göre, hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=1.46$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların eğitim durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.02, ortaokul-lise mezunlarında 3.95, üniversite mezunlarında 3.81 olduğu görülmektedir. Yapılan istatistiksel analizde, hastaların eğitim durumlarına göre genel memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.84$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.92, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.94, SSK'da 3.87, Bağ-Kur'da 4.11, diğerleri grubunu oluşturanlarda 4.27 olduğu görülmektedir. Yapılan istatistiksel analizde, hastaların sosyal güvence durumlarına göre genel memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.09$ ,  $p>0.05$ ).



Tablo 52: Önceki Deneyimleri ve Hastaneyi Seçme Nedenlerine Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Genel Memnuniyet Puan Ortalamaları					
	n	$\bar{x}$	SD	t	p
<u>Bu Hastaneye Daha Önce Herhangi Bir Rahatsızlık Nedeniyle Gelme</u>					
Gelen	65	3.92	0.63	0.92	>0.05
Gelmeyen	85	4.21	0.66		
<u>Önceki İki Yıl İçinde Acil Servise Başvurma</u>					
Başvuran	31	4.02	0.38	0.52	>0.05
Başvurmayan	119	3.96	0.70		

  

<u>Bu Hastaneyi Seçme Nedenleri</u>	<u>n</u>	<u><math>\bar{x}</math></u>	<u>Ss</u>
Doktor önerisiyle	37	4.18	0.51
Sigorta yada işveren teşvikiyle	10	4.03	0.63
Daha önceki deneyimler	37	3.88	0.67
Tavsiye üzerine	17	3.99	0.54
Diğer	49	3.86	0.73

  

Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	62.80	149	.....		
Gruplararası	2.59	4	0.64	1.56	>0.05
Grupiçi	60.20	145	0.41		

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.92, gelmeyenlerde 4.21 olarak saptanmıştır. Bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $t=0.92$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları, başvuranlarda 4.02, başvurmayanlarda 3.96 olarak saptanmıştır. Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır( $t=0.52$ ,  $p>0.05$ )

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle başvuranlarda 4.18, sigorta ya da işveren teşvikiyle başvuranlarda 4.03, daha önceki deneyimlerde 3.88, tasviye üzerine başvuranlarda 3.99, diğerleri grubunda 3.86 olarak saptanmıştır. Bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.56$ ,  $p>0.05$ ).

Tablo 53: Acil Servise Geliş Saati, Günü ve Kalış Süresine Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Genel Memnuniyet Puan Ort.									
	n	$\bar{x}$	Ss	Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	
<u>Acil Servise Geliş Saatleri</u>									
06:01-12:00	34	4.04	0.73	Genel	62.80	149	.....		
12:01-18:00	49	4.04	0.52	Gruplararası	1.04	3	0.34		0.82>0.05
18:01-24:00	41	3.84	0.78	Grupiçi	61.75	146	0.42		
24:01-06:00	26	3.95	0.50						
<u>Acil Servise Geliş Günleri</u>									
Pazartesi	23	3.80	0.81	Genel	62.80	149	.....		
Salı	24	4.02	0.52	Gruplararası	2.15	6	0.35		0.84>0.05
Çarşamba	28	4.05	0.63	Grupiçi	60.65	143	0.42		
Perşembe	18	4.18	0.44						
Cuma	22	3.84	0.90						
Cumartesi	21	3.92	0.55						
Pazar	14	4.02	0.40						
<u>Acil Serviste Kalış Günleri</u>									
1-5 gün	131	4.01	0.61	Genel	62.80	149	.....		
6-10 gün	13	3.86	0.56	Gruplararası	2.91	2	1.45		3.58<0.05
11 ve üzeri gün	6	3.32	1.19	Grupiçi	59.88	147	0.40		

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; 06:01-12:00 saatlerinde 4.04, 12:01-18:00 saatlerinde 4.04, 18:01-24 saatlerinde 3.84, 24:01-06:00 saatlerinde 3.95 olarak saptanmıştır. Acil servise geliş saatlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.82$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; Pazartesi günü 3.80, Salı günü 4.02, Çarşamba günü 4.05, Perşembe günü 4.18, Cuma günü 3.84, Cumartesi günü 3.92, Pazar 4.02 olarak saptanmıştır. Acil servise geliş günlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan istatistiksel analizde önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.84$ ,  $p>0.05$ ).

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; 1-5 gün kalanlarda 4.01, 6-10 gün kalanlarda 3.86, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.32 olarak saptanmıştır. Yapılan istatistiksel analizde, hastaların acil serviste kalış günlerine göre genel memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=3.58$ ). Bu nedenle yapılan ileri analizde(Scheffe test) farkın, acil serviste kalış günleri 1-5 gün olan grubun genel memnuniyet puan ortalaması ile acil serviste kalış günleri 11 ve üzerinde olan grubun genel memnuniyet puan ortalaması arasında olduğu saptanmıştır.

Tablo 54: Tanı Gruplarına Göre Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Genel Memnuniyet Puan Ortalamaları					
Tanı Grupları		n	$\bar{x}$	Ss	
Psikiyatrik Problemler		15	4.07	0.57	
Kalp Problemi		16	4.16	0.30	
Solunum Problemi		10	4.05	0.56	
Diğer Akut Problemler		29	4.05	0.59	
Diğer Kronik Problemler		20	3.77	0.86	
Travma		29	3.92	0.46	
Diğer		31	3.90	0.84	
Varyasyon Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F+ Değeri	p
Genel	62.80	149	.....		
Gruplararası	2.01	6	0.33	0.78	>0.05
Grupiçi	60.78	143	0.42		

Hastaların tanı gruplarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde 4.07, kalp probleminde 4.16, solunum problemlerinde 4.05, diğer akut problemlerde 4.05, diğer kronik problemlerde 3.77, travmada 3.92, diğerleri grubunu oluşturanlarda 3.90 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde, tanı gruplarına göre genel memnuniyet puan ortalamaları arasında önemli bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.78$ ,  $p>0.05$ ).

## BÖLÜM IV

### TARTIŞMA VE SONUÇ

#### 4. 1. TARTIŞMA

##### 4. 1. 1. ARAŞTIRMA KAPSAMINA GİREN HASTALARLA İLGİLİ TANITICI ÖZELLİKLERİN İNCELENMESİ

Araştırma bulgularına göre, araştırma kapsamına giren 150 hastanın %60'ının Erkek, %40'ının Kadın olduğu bulgulanmıştır (Tablo 1). Hastalarla ilgili benzer bir çalışmada (44) cinsiyet açısından ankete katılanlar incelendiğinde; %57.2'lik kısım erkek, %42.8'lik kısmı da bayanlardan oluşmaktadır. Bu bulgu araştırma bulguları ile uygunluk göstermektedir.

Hastaların yaş grupları incelendiğinde, %50.7'si 18-39, %49.3'ü 40 yaş ve üzeri grupta olup, tüm hastalar için yaş ortalaması  $42.26 \pm 18.99$  dur (Tablo 1) Bu bulguya göre hastaların orta yaş grubunda olduğu söylenebilir. Hastaların memnuniyetleri ile ilgili yapılan benzer çalışmalarda da (14,31,38) yaş ortalaması yaklaşık bulunmuştur.

Hastaların medeni durumları incelendiğinde, %29.3'ünün bekar, %58.0'nin evli, %12.7'sinin dul ya da ayrı olduğu bulgulanmıştır (Tablo 1). Benzer çalışmalarda (14,44) da hastalar yüksek oranda evli çıkmıştır. Araştırma bulguları bu bulgularla uygunluk göstermektedir.

Hastaların eğitim durumları incelendiğinde, %52.7'sinin okur yazar-ilkokul mezunu, %35.3'ünün ortaokul-lise mezunu, %12.0'sinin üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan benzer çalışmalarda (14,44) hastaların büyük çoğunluğunun lise mezunu olduğu saptanmıştır. Araştırma bulgularında ise en yüksek oran okur yazar ve ilkokul mezunu çıkmıştır.

Gelir durumları incelendiğinde, %55.3'ünün gelir-gidere denk, %30.0'nun gelir-giderden az, %14.7'sinin gelir-giderden fazla, olarak bulgulanmıştır (Tablo 1).

Hastaların sosyal güvence durumları incelendiğinde %24.0'nün sosyal güvencesi yok, %35.3'ünün emekli sandığı, %19.3'nün SSK'lı, %13.3'ünün Bağ-Kur'lu, %8.0'nin yeşilkart ve özel sigortalı olduğu bulunmuştur (Tablo 1). Bu sonuçlara göre, hastaların %67.9'nun sosyal güvencesi olduğu ve en fazla emekli sandığına bağlı hastaların hastaneye başvurduğu söylenebilir. Yapılan benzer çalışmalarda da hastaların büyük çoğunluğunun emekli sandığına bağlı olduğu saptanmıştır. Bu sonuç, araştırma bulguları ile uygunluk göstermektedir.

Meslek durumları incelendiğinde, %22.7'sini ev kadını, %14.7'sini emekli, %4.7'sini öğrenci, %21.3'ünü serbest meslekle uğraşanlar (dişçi, avukat), %10.0'nunu memurlar, %13.3'ünü işçiler, %7.3'ünü işsizler, %6.0'sını da çiftçi, asker, ithalat ve ihracatla uğraşanların oluşturduğu bulgulanmıştır (Tablo 1). Bu bulgulara göre, hastaların büyük çoğunluğu ev kadını, serbest meslek sahibidir. Benzer çalışmada da (14) hastaların büyük çoğunluğu ev kadını ve emeklidir.

Şu anda yaşanan yere göre incelendiğinde, %58.0'si ilde, %28.0'si ilçelerde, %14.0'ünün köyde yaşadığı bulgulanmıştır (Tablo 1). Bu bulgulara göre, hastaların büyük çoğunluğu ilde yaşamaktadır. Yapılan çalışmada (44) da benzer sonuç bulunmuştur. Araştırma bulguları bu bulgu ile uygunluk göstermektedir.

Hastalar tanı gruplarına göre incelendiğinde, %10.0'nunu psikiyatrik problemler, %10.7'sini kalp problemleri, %6.7'sini solunum problemleri, %19.3'ünü diğer akut problemleri olanlar, %13.3'ünü diğer kronik problemleri olanlar, %19.3'ünü düşme, %20.7'sini trafik kazalarının oluşturduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Hastaların %56.7'sinin hastaneye ilk defa, %43.3'ünün ise daha önceden geldiği bulgulanmıştır (Tablo 3). Yapılan bir çalışmada (44) hastaların %52'si hastaneye ilk defa geldiğini, %48'i ise daha önceden hastaneye geldiğini ifade etmiştir. Araştırma bulguları bu bulgu ile oldukça yakın bulunmuştur.

Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumları incelendiğinde; %20.7'sinin başvurduğu, %79.3'ünün başvurmadığı bulgulanmıştır (Tablo 4). O günkü aldıkları hizmetten memnun olma durumları incelendiğinde; %74.2'si memnun, %12.9'u kısmen memnun, %9.7'si memnun değil, %3.2'sini hatırlamadığı bulunmuştur (Tablo 5).

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenleri incelendiğinde; %24.7'sinin doktor önerisiyle, %6.7'sinin sigorta ya da işveren teşvikiyle, %24.7'sinin daha önceki deneyimleri nedeniyle, %11.3'ünün tavsiye üzerine, %32.6'sinin işyeri ve evi yakın olduğu, acil olarak geldiği ve kurum çalışanları olduğu için seçtikleri bulgulanmıştır (Tablo 6). Bu bulgulara göre, hastaların çoğunun işyeri ve evi yakın olduğu, kurum çalışanı olduğu ve acil olarak getirildiği için bu hastaneyi seçtiği söylenebilir.

Hastaların %22.7'sinin 06:01-12:00 saatlerinde, %32.7'sinin 12:01-18:00 saatlerinde, %27.3'ünün 18:01-24:00 saatlerinde, %17.3'ünün 24:01-06:00 saatlerinde acil servise geldiği bulunmuştur (Tablo 7). Bu bulgulara göre 12:01-18:00 saatlerinde acil servise daha fazla hasta geldiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan hastaların %15.3'ünün Pazartesi, %16.0'sinin Salı, %18.7'sinin Çarşamba, %12.0'sinin Perşembe, %14.7'sinin Cuma, %14'ünün Cumartesi, %9.3'ünün Pazar günü acil servise geldiği bulgulanmıştır (Tablo 8). Bu bulguya göre, en fazla hastaların Çarşamba günü acil servise geldiği söylenebilir.



Hastaların acil serviste kalış günleri incelendiğinde, %87.3'ünün 1-5 gün, %8.7'sinin 6-10 gün, %4.0'ünün 11 ve üzeri gün kaldığı saptanmış olup, tüm hastaların kalış gün ortalaması  $3.74 \pm 6.80$  dir. Bu bulguya göre acil serviste kalış süresinin az olduğu söylenebilir.

Hastaların acil servisten sonra %68.7'sinin eve, %20.0'sinin başka bir kliniğe, %8.7'sinin başka bir hastaneye, %2.7'sinin yoğun bakım ve polikliniklere gönderildikleri bulgulanmıştır (Tablo 10). Bu bulguya göre, hastaların büyük çoğunluğunun ilk bakım ve tedaviden sonra eve gönderildikleri söylenebilir.

#### 4. 1. 2. HASTALARIN ACİL SERVİSE İLİŞKİN GENEL GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ

Hastaların acil servise ilişkin genel görüşleri bu bölümde incelenmiştir.

Hastaların %62.0'si acil serviste kaldıkları sürece beklentilerinin dışında iyi olarak karşılaştıkları bir durum olmadığını belirtirken, %22.0'si hastalara iyi ilginin olmasını, %1.3'ü güler yüzlülüğü, %6.0'si iyi yaklaşımları, %2.7'si tedaviden memnunluğu, %6.0'si stajyerlerin eğitim görmesini beklentilerinin dışında iyi olarak karşılaştıkları durum olarak belirtmişlerdir (Tablo 11).

Hastaların %80.0'ni acil serviste kaldıkları sürece beklentilerinin dışında kötü olarak karşılaştıkları bir durum olmadığını belirtirken, %7.3'ü ısınmanın yetersiz olmasını, %5.4'ü çok bekletilmeyi, %4.0'ü doktor ve hemşirelerin yeteri kadar ilgili olmamasını, %1.3'ü gece ilginin gündüzden daha az olmasını, %1.3'ü gürültünün çok olmasını, %0.7'si tuvaletlerin uzaklığını ve yetersiz temizliğini, beklentilerinin dışında kötü olarak karşılaştıkları durum olarak belirtmişlerdir (Tablo 12). Araştırma bulguları yapılan benzer çalışmada (21) elde edilen bulgular ile paralellik göstermektedir.

Hastaların verilen hizmetten memnun olma durumları incelendiğinde; %49.3'ü memnun, %36.7'si çok memnun, %12.7'si kısmen memnun, %1.3'ünün hiç memnun olmadığı bulgulanmıştır (Tablo 13).

Hastaların aldıkları hizmetten memnun olmadıkları durumlar incelendiğinde; %0.7'si hasta yakınlarına iyi davranılmamasından, %0.7'si hasta odalarının kalabalık olmasından, %1.3'ü personel ilgisizliğinden, %1.3'ü yemek servisinin iyi olmamasından, %1.3'ü tuvalet sayısının ve temizliğinin yetersizliğinden, %2.7'sinin ısınma probleminden memnun olmadıkları saptanırken, %92.0'sinin memnun olmadığı durumun bulunmadığı bulgulanmıştır (Tablo 14). Yapılan bir çalışmada da (21) benzer sonuçlar bulunmuştur. Araştırma bulguları bu bulgular ile paralellik göstermektedir.

#### **4. 1. 3. HASTALARIN ALDIKLARI HİZMETTEN MEMNUNİYETLERİNE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ**

##### **4. 1. 3. 1. HASTALARIN BAKIM HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ**

Hastaların bakım hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tüm hastaların bakım hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $4.19 \pm 0.71$  (Tablo 50) olup, bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların puan ortalamaları  $3.97 \pm 0.94$  ile  $4.33 \pm 0.82$  arasında değişmektedir (Tablo 15). Buna göre, hastaların bakım hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (2) hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnun kaldıkları saptanmıştır. Araştırma bulguları bu sonuç ile paraleldir.

Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre (Tablo 15);

"Hemşirelerin tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerini ölçmelerinden memnun olma" sorusuna hastaların, %48.7'si çok memnun olduklarını, %40.6'sı memnun olduklarını, %0.7'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.33 \pm 0.82$ 'dir.

"Hemşirelerin bakım ve tedavi sırasında isim kullanmalarından memnun olma" sorusuna hastaların, % 46.7'si çok memnun olduklarını, %43.3'ü memnun olduklarını, %0.7'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.32 \pm 0.81$ 'dir.

"Hemşirelerin neler olduğu hakkında size verdikleri bilginin miktarından memnun olma" sorusuna hastaların, %50'si memnun, %35.4'ü çok memnun olduklarını, %1.3'ü memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.15 \pm 0.83$ 'dür.

"Hemşirelerin tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikkatten memnun olma" sorusuna hastaların, %50'si memnun olduklarını, %41.3'ü çok memnun olduklarını, %6.7'si memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.28 \pm 0.78$ 'dir.

"Hemşireleri yardım etmeleri için çağırdığımızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu" sorusuna hastaların %48'i memnun, %37.3'ü çok memnun olduklarını, %2'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.15 \pm 0.88$ 'dir.

"Hemşirelerin yatak temizliği ve yeterli sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden memnun olma" sorusuna, %44.7'si memnun olduklarını, %44.6'sı çok memnun olduklarını, %0.7'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.10 \pm 0.86$ 'dir.

"Hemşirelerin uyuma, beslenme, boşaltım gibi bedensel fonksiyonların yerine getirilmesine yardımcı olmalarından memnun olma" sorusuna hastaların

%54.7'si memnun, %31.3'ü çok memnun olduklarını, %0.7'si memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.23 \pm 0.81$ 'dir.

"Hemşirelerin ağrı olduğunda hafifletilmesi için gösterdikleri ilgi ve yardımdan memnun olma" sorusunu hastaların %0.7'si yanıtız bırakırken, %50.7'si memnun olduklarını, %38.7'si çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.25 \pm 0.84$ 'dür.

"Hemşirelerin rahat bir şekilde yatılabilmesi için yaptıkları yardımdan memnun olma" sorusuna hastaların %47.3'ü memnun, %41.3'ü çok memnun olduklarını, %0.7'si memnun olmadıklarını belirtirken %0.7'si yanıtız bırakmış ve puan ortalaması  $4.10 \pm 0.88$ 'dir.

"Hemşirelerin ihtiyaç duyduğunda sizi dinlemek ve endişelerinizi azaltmak için ayırdıkları süreden memnun olma" sorusunu hastanın %0.7'si yanıtız bırakırken, %48.7'si memnun, %33.3'ü çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.10 \pm 0.82$  bulunmuştur.

"Hemşirelerin bakımın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan memnun olma" sorusunu hastanın %0.7'si yanıtız bırakırken, %54'ü memnun, %32'si çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.13 \pm 0.82$  bulunmuştur.

"Hemşirelerin tıbbi işlemler, tedavi ve bakım sırasında mahremiyete gösterdikleri yardımdan memnun olma" sorusuna hastaların %54'ü memnun, %36.6'sı çok memnun olduklarını, %0.7'si memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.23 \pm 0.77$  bulunmuştur.

"Hemşirelerin nezaketli, güler yüzlü olmalarından memnun olma" sorusuna hastaların, %1.3'ü yanıtız bırakırken, %44.7'si memnun olduklarını, %42.7'si çok memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $4.26 \pm 0.83$ 'tür.

"Evdeki bakım için hemşireler tarafından verilen bilgiden memnun olma"

sorusunu hastaların %2.7'si yanıtız bırakırken, %52'si memnun, %27.3'ü çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.03 \pm 0.86$  bulunmuştur.

"Hastabakıcıya ihtiyaç olduğunda ve yardım etmeleri için çağrıldıklarında yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma" sorusunu hastaların, %2.0'si yanıtız bırakırken, %48.0'i memnun olduklarını, %28.7'si çok memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $3.97 \pm 0.04$ 'tür.

Puan ortalamaları 3'ün üstünde 4'e yakın puanlardır. Buna göre hemşirelerin bakım hizmetlerinde etkin olduklarını gösteren bu sonuç sevindiricidir.

Hastaların cinsiyetlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; erkeklerde 4.16, kadınlarda 4.22 olarak bulunmuştur (Tablo 16). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.50$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre, bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyetin cinsiyete göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların yaş gruplarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 18-39 yaş grubunda 4.10, 40 yaş ve üzeri grupta 4.28 olarak bulgulanmıştır (Tablo 16). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.58$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre, bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yaş gruplarına göre değişmediği söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (21) yaş gruplarına göre bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyetin değişmediği saptanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgularla uygunluk göstermektedir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.24, ortaokul-lise mezunlarında 4.07, üniversite mezunlarında 4.26 olarak bulgulanmıştır (Tablo 16). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.99$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan benzer çalışmada (14) hastaların

eğitim düzeyleri arttıka bakım hizmetlerinden aldıkları memnuniyetin azaldığı görülmüştür. Araştırma bulguları bu sonuç ile benzerlik göstermemektedir.

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 4.12, emekli sandığına bağlı olanlarda 4.19, SSK'ya bağlı olanlarda 4.10, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.22, diğerleri grubunda 4.50 olarak bulunmuştur (Tablo 16). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.75$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre diğerleri grubunu oluşturan özel sigortalı hastaların bakım hizmetlerinden daha fazla memnun kaldıkları söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (38) bakım hizmetleri kötü veya orta olarak değerlendirilmiştir. Araştırma bulguları ile bu bulgu uygunluk göstermemektedir.

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 4.15, gelmeyenlerde 4.21 olarak bulgulanmıştır (Tablo 17). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.50$ ,  $p>0.05$ ). Konur Hastanesinde (Bursa) yapılan bir çalışmada (38) hastaneyi tercih edenlerin büyük kısmının daha önceden aynı hastaneye geldikleri bulunmuştur. Araştırma bulguları bu bulgu ile uygunluk göstermemektedir.

nceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 4.24, başvurmayanlarda 4.17 olarak bulgulanmıştır (Tablo 17). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.47$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumunun bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 4.44, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 4.31, daha önceki deneyimlerde 4.14, tavsiyeüzerine gelenlerde 4.05, diğerleri grubunda 4.05 olarak bulgulanmıştır (Tablo 17). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.88$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, gruplar arasında fark saptanmamasına rağmen doktor önerisiyle gelenlerde memnuniyetin daha fazla olduğu söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 4.27, 12:01-18:00 saatlerinde 4.21, 18:01-24:00 saatlerinde 4.09, 24:01-06:00 saatlerinde 4.19 olarak bulgulanmıştır (Tablo 18). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.42$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, acil servise geliş saatine göre değişmediği söylenebilir.

Acil servise geliş günlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü gelenlerde 4.04, Salı günü gelenlerde 4.27, Çarşamba günü gelenlerde 4.20, Perşembe günü gelenlerde 4.39, Cuma günü gelenlerde 3.92, Cumartesi günü gelenlerde 4.21, Pazar günü gelenlerde 4.38 olarak bulgulanmıştır (Tablo 18). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.15$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, bakım hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, acil servise geliş günlerine göre değişmediği söylenebilir.

Acil serviste kalış günlerine göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 4.22, 6-10 gün kalanlarda 4.14, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.60 olarak bulgulanmıştır (Tablo 18). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.26$ ,

$p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların bakım hizmetlerine ilişkin düşünce ve görüşlerinin acil serviste kalış günlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların tanı gruplarına göre, bakım hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde 4.34, kalp problemlerinde 4.37, solunum problemlerinde 4.25, diğer akut problemlerde 4.35, diğer kronik problemlerde 4.06, travma da 4.06, diğerleri grubunda 4.04 olarak bulunmuştur (Tablo 19). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $F=1.03$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların bakım hizmetlerine ilişkin düşünce ve görüşlerinin tanı gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

#### **4. 1. 3. 2. HASTALARIN BARINDIRMA HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ**

Hastaların barındırma hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Araştırmaya katılan tüm hastaların barındırma hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.80\pm 0.75$  (Tablo 50) olup, bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların puan ortalamaları  $3.49\pm 1.15$  ile  $4.07\pm 0.86$  arasında değişmektedir (Tablo 20). Bu sonuçlara göre hastaların, barındırma hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Elde edilen bulgular benzer çalışmada ki (38) bulgularla paralellik göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre (Tablo 20);

"Hastanenin genel temizliğinden memnun olma" sorusuna hastaların, %46.0'sı memnun olduklarını, %33.3'ü çok memnun olduklarını, %1.3'ü memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.07\pm 0.86$ 'dır.



"Temizlik işlerini yapan kişilerin temizliğe ve genel görünümlelerinden memnun olma" sorusuna hastaların %50'si memnun, %22.7'si çok memnun olduklarını, %2'si hiç memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.88 \pm 0.87$ 'dir

"Hastanenin mobilyasından ve görünümünden memnun olma" sorusuna hastaların %52'si memnun, %21.3'ü çok memnun olduklarını, %4'ü hiç memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.82 \pm 0.96$ 'dır.

"Haberleşme olanaklarından memnun olma" sorusuna hastaların %45.3'ü memnun, %23.4'ü çok memnun olduklarını, %6'sı hiç memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.71 \pm 1.11$ 'dir.

"Yiyeceklerin kalitesinden memnun olma" sorusunu hastaların %1.3'ü yanıtız bırakırken %42'si memnun, %26'sı kısmen memnun olduklarını, belirtirken puan ortalaması  $3.64 \pm 1.06$ 'dır.

"Yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümlelerinden memnun olma" sorusunu hastaların, %0.7'si yanıtız bırakırken, %50.7'si memnun olduklarını, %28'i çok memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $3.96 \pm 0.06$ 'dır.

"Yiyeceklerin servisinden ve sıcaklığından memnun olma" sorusunu hastaların %1.3'ü yanıtız bırakırken, %48.7'si memnun, %22.6'sı kısmen memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $3.72 \pm 0.98$ 'dir.

"Yatılan odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılmasından memnun olma" sorusuna hastaların, %46.0'si memnun olduklarını, %31.4'ü çok memnun olduklarını, %3.3'ü memnun olduklarını, %3.3'ü hiç memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.99 \pm 0.96$ 'dır.

"Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılmasından memnun olma" sorusunu hastaların %2.0'si yanıtız bırakırken, %39.3'ü

memnun, %24'ü kısmen memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $3.94 \pm 1.15$ 'dir.

"Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin yönlendirilmesinden memnun olma" sorusunu hastaların %0.7'si yanıtız bırakırken, %48.7'si memnun, %24'ü çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.88 \pm 0.91$  bulunmuştur.

"Hastane ortamındaki gürültüden memnun olma" sorusunu hastaların %48'i memnun, %22.7'si kısmen memnun olduklarını, %5.3'ü hiç memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.57 \pm 1.03$  bulunmuştur.

Puan ortalamaları 3'ün üstünde 4'e yakın puanlardır. Sonuçlara göre hastaların barındırma hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların cinsiyetlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; erkeklerde 3.83, kadınlarda 3.73 olarak bulunmuştur (Tablo 21). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.83$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin cinsiyete göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların yaş gruplarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 18-39 yaş grubunda 3.73, 40 yaş ve üzeri grupta 3.85 olarak bulunmuştur (Tablo 21). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.94$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yaş gruplarına göre değişmediği söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (21) barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yaş gruplarına göre değişmediği görülmüştür. Araştırma bulguları ile bu bulgu paralellik göstermektedir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 3.85, ortaokul-lise mezunlarında 3.81, üniversite mezunlarında 3.47 olarak bulunmuştur (Tablo 21). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı

bir fark saptanmamıştır ( $F=1.97$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin eğitim durumuna göre değişmediği söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (21) hastaların eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyetin azaldığı görülüp araştırma bulguları ile bu bulgunun uygunluk göstermediği saptanmıştır.

Sosyal güvence durumlarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.76, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.75, SSK'ya bağlı olanlarda 3.66, Bağ-kur'a bağlı olanlarda 3.96, diğerleri grubunda 4.09 olarak bulunmuştur (Tablo 21). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.99$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, sosyal güvence durumuna göre değişmediği söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (21) sosyal güvence durumuna göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin değişmediği saptanmış olup, araştırma bulguları ile bu bulgu paralellik göstermektedir.

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumuna göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.71, gelmeyenlerde 3.85, olarak bulgulanmıştır (Tablo 22). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.18$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, önceki deneyimlere göre değişmediği söylenebilir.

Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.83, başvurmayanlarda 3.78 olarak bulunmuştur (Tablo 22). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.36$ ,  $p>0.05$ ).

Buna göre, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumunun memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 3.96, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 3.88, daha önceki deneyimlerde 3.60 tavsiye üzerine gelenlerde 3.94, diğer nedenlerle gelenlerde 3.74 olarak bulunmuştur (Tablo 22). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.36$ ,  $p>0.05$ ). Buna göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin bu hastaneyi seçme nedenlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.86, 12:01-18:00 saatlerinde 3.83, 18:01-24:00 saatlerinde 3.63, 24:01-06:00 saatlerinde 3.87 olarak bulunmuştur (Tablo 23). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.85$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, barındırma hizmetlerinden duyulan memnuniyetin acil servise geliş saatlerine göre değişmediği söylenebilir.

Acil servise geliş günlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü gelenlerde 3.68, Salı günü gelenlerde 3.76, Çarşamba günü gelenlerde 3.89, Perşembe günü gelenlerde 4.10, Cuma günü gelenlerde 3.66, Cumartesi günü gelenlerde 3.69, Pazar günü gelenlerde 3.79 olarak bulunmuştur (Tablo 23). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.86$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, barındırma hizmetlerinde duyulan memnuniyetin, acil servise geliş gününe göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; 1-5 gün kalanlarda 3.82, 6-10 gün kalanlarda

3.71, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.25 olarak bulunmuştur (Tablo 23). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.78$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan bir çalışmada (21) hastanede kalınan süre ile alınan hizmetten memnuniyetin değişmediği saptanmış olup, araştırma bulguları ile uygunluk göstermektedir.

Hastaların tanı gruplarına göre, barındırma hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; psikiyatrik problemlerde 3.83, kalp problemlerinde 4.10, solunum problemlerinde 3.90, diğer akut problemlerde 3.82, diğer kronik problemlerde 3.53, travmada 3.79, diğerleri grubunda 3.72 olarak bulunmuştur (Tablo 24). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $F=0.96$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgularla, hastaların barındırma hizmetlerine ilişkin düşünce ve görüşlerinin, tanı gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

#### **4. 1. 3. 3. HASTALARIN HASTA KABUL VE KAYIT HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ**

Hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Araştırmaya katılan tüm hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.89\pm 0.74$  olup, bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları  $3.68\pm 1.03$  ile  $4.04\pm 0.88$  arasında değişmektedir (Tablo 25).

Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre (Tablo 25);

"Kayıt işlemleri için beklenen süreden memnun olma" sorusunu hastaların %0.7'si yanıtız bırakırken, %53.3'ü memnun, %16.7'si çok memnun, %16.7'si kısmen memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.68\pm 1.03$  bulunmuştur.

" Kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma" sorusunu hastaların %07'si yanıtız bırakırken, %50'si memnun, %23.3'ü kısmen memnun, olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.82\pm0.89$  bulunmuştur.

" Kayıt görevlisi tarafından verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma" sorusunu hastaların %2'si yanıtız bırakırken, %51.3'ü memnun, %22'si kısmen memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.80\pm0.88$  bulunmuştur.

"Acil servise geldiğinizde hemşirelerin sizin durumunuz hakkında size eşlik edenleri bilgilendirmelerinden memnun olmalı sorusuna hastaların, %55.3'ü memnun olduklarını, %25.3'ü çok memnun olduklarını, %2.0'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.99\pm0.85$ 'tir.

"Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma" sorusuna hastaların, %50.0'si memnun olduklarını, %30.7'si çok memnun olduklarını %2.0'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.04\pm0.88$ 'dir.

"Acil serviste size ayrılan zamanın miktarından memnun olma" sorusunu hastaların, %2.0'si yanıtız bırakırken, %42.7'si memnun olduklarını, %32'si çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.01\pm0.92$  bulunmuştur.

" Odaya ya da yatağa götürölmek için beklemek zorunda olunan süreden memnun olma sorusunu hastaların %0.7'si yanıtız bırakırken, %48'i memnun, %27.3'ü çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.93\pm0.97$  bulunmuştur.

" Gidilecek yönlerin hastane personeli tarafından iletilmesinden memnun olma" sorusunu hastaların %0.7'si yanıtız bırakırken, %43.3'ü memnun, %29.3'ü çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.89\pm1.03$  bulunmuştur.

Bu bulgulara göre, hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Yapılan benzer bir çalışmada da (12) hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden memnun kaldıkları saptanmıştır.

Hastaların cinsiyetlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; erkeklerde 3.91, kadınlarda 3.85 olarak bulunmuştur (Tablo 26). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.50$ ,  $p>0.05$ ) Bu bulguya göre, hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, cinsiyete göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların yaş grubuna göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; 18-39 yaş grubunda 3.85, 40 yaş ve üzeri grupta 3.93 olarak bulgulanmıştır (Tablo 26). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.64$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan benzer çalışmada (12) hastaların oldukça büyük bir kısmı (%71-%86) hasta kabul ve kayıt hizmetlerini olumlu olarak görmektedir. Araştırma bulguları ile bu bulgular uygunluk göstermektedir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunu olanlarda 3.95, ortaokul-lise mezunu olanlarda 3.86, üniversite mezunu olanlarda 3.67 olarak bulunmuştur (Tablo 26). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.13$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan bir çalışmada (21) hastaların eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyetlerinin azaldığı görülmüştür. Araştırma bulguları bu bulgu ile uygunluk göstermektedir.

Sosyal güvence durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.82, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.88, SSK'ya bağlı olanlarda 3.90, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 3.86, diğerleri grubunda 4.16 olarak bulgulanmıştır (Tablo 26). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark

saptanmamıştır ( $F=0.48$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgularla, hastaların sosyal güvence durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden duydukları memnuniyetin değişmediği söylenebilir.

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.81, gelmeyenlerde 3.95, olarak bulunmuştur (Tablo 27). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.13$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre, hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, önceki deneyimlere göre değişmediği söylenebilir.

Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 4.02, başvurmayanlarda 3.85 olarak bulunmuştur (Tablo 27). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.10$ ,  $p>0.05$ ). Buna göre, önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumunun memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 3.85 daha önceki deneyimlerde 3.82, tavsiye üzerine gelenlerde 3.97, diğerleri grubunda 3.80 olarak bulunmuştur (Tablo 27). Yapılan istatistiksel analizde  $\alpha =0.05$  önem düzeyinde gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.73$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.88, 12:01-18:00 saatlerinde 4.03, 18:01-24:00 saatlerinde 3.84,



24:01-06:00 saatlerinde 3.73 olarak bulgulanmıştır (Tablo 28). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.03$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden duyulan memnuniyetin acil servise geliş saatine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.96, 6-10 gün kalanlarda 3.66, 11 ve üzeri gün kalanlarda 2.79 olarak bulgulanmıştır (Tablo 28). Yapılan istatistiksel analizde  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=8.65$ ). Bu farkın acil serviste kalış süresi 11 ve üzeri gün olan gruptan kaynaklandığı saptanmıştır. Hastaların kalış günleri arttıkça memnuniyetlerinin azaldığı söylenebilir.

Hastaların tanı gruplarına göre, hasta kabul ve kayıt hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde, 4.05, kalp problemlerinde 3.96, solunum problemlerinde 3.92, diğer akut problemlerde 4.06, diğer kronik problemler de 3.61, travmada 3.77, diğerleri grubunda 3.89 olarak bulunmuştur (Tablo 29). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.01$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin düşünce ve görüşlerinin tanı gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

#### 4. 1. 3. 4. HASTALARIN TEDAVİ HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ

Hastaların tedavi hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tüm hastaların tedavi hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $4.08 \pm 0.82$  olup bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları  $3.99 \pm 0.97$  ile  $4.17 \pm 0.86$  arasında değişmektedir (Tablo 30).

Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre;

"Doktorların durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde açıklama yapabilmesinden memnun olma" sorusuna hastaların, %44.7'si memnun, %36'sı çok memnun olduklarını, %2.0'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.08 \pm 0.94$ 'tür.

"Doktorların sağlık durumunuz, özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından memnun olma" sorusuna hastaların, %0.7'si yanıtı bırakırken, %48.7'si memnun olduklarını, %32'si çok memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $4.05 \pm 0.90$ 'dir.

"Doktorların tüm tedavi süresince sizinle geçirdiği zamanın miktarından memnun olma" sorusuna hastaların, %46.7'si memnun olduklarını, %32'si çok memnun olduklarını, %2.7'si hiç memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.17 \pm 0.86$  bulunmuştur.

"Doktorların nezaket ve yaklaşımından memnun olma" sorusuna hastaların, %49.3'ü memnun olduklarını, %37.4'ü çok memnun olduklarını, %1.3'ü memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $4.17 \pm 0.86$ 'tır.

"Doktorların eve dönerken endişelerinizle ilgili verdikleri bilgiden memnun olma" sorusuna hastaların, %0.7'si yanıtı bırakırken, %51.3'ü

memnun olduklarını, %32'si çok memnun olduklarını belirtirken puan ortalaması  $4.09 \pm 0.87$ 'dir.

Buna göre, hastaların tedavi hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Elde edilen bulgular benzer çalışmadaki bulgularla paraleldir.

Hastaların cinsiyetlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; erkeklerde 4.05, kadınlarda 4.10 olarak bulunmuştur (Tablo 31). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.38$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, tedavi hizmetlerinden duyulan memnuniyetin cinsiyete göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların yaş grubuna göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 18-39 yaş grubunda 3.95, 40 yaş ve üzeri grupta 4.19 olarak bulgulanmıştır (Tablo 31). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.81$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan bir çalışmada (12) genç hastalarda memnuniyetin daha fazla olduğu bulgulanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgularla paralellik göstermemektedir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.08, ortaokul-lise mezunlarında 4.15, üniversite mezunlarında 3.83 olarak bulunmuştur (Tablo 31). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.01$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan bir çalışmada (21) hastaların eğitim düzeyleri yükseldikçe memnuniyetlerinin azaldığı bulgulanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgularla paralellik göstermemektedir.

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 4.00, emekli sandığına bağlı olanlarda 4.09, SSK'ya bağlı olanlarda 3.93, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.31, diğerleri grubunda 4.18, olarak bulgulanmıştır (Tablo 31). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark

saptanmamıştır ( $F=0.74$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgularla, hastaların sosyal güvence durumlarına göre, tedavi hizmetlerinden duyulan memnuniyetin değişmediği söylenebilir.

Bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumuna göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; gelenlerde 4.05, gelmeyenlerde 4.09 olarak bulunmuştur (Tablo 32). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $t=0.26$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, hastaneye daha önceden gelenler ile ilk kez gelmiş olanların tedavi hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin farklı olmadığı söylenebilir.

Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 4.16, başvurmayanlarda 4.05 olarak bulgulanmıştır (Tablo 32). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.67$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, tedavi hizmetlerinden duyulan memnuniyetin acil servise önceden başvuranlar ile ilk kez başvuranlar arasında değişmediği söylenebilir.

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 4.34, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 4.06, daha önceki deneyimlerde 4.12, tavsiye üzerine gelenlerde 3.89, diğerleri grubunda 3.90 olarak bulunmuştur (Tablo 32). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=1.84$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, tedavi hizmetlerinden duyulan memnuniyetin hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 4.20, 12:01-18:00 saatlerinde 4.16, 18:01-24:00 saatlerinde 3.85, 24:01-06:00 saatlerinde 4.08 olarak bulunmuştur (Tablo 33). Yapılan istatistiksel analizde,

gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=1.44$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, tedavi hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, acil servise geliş saatlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; Pazartesi günü 3.79, Salı günü 4.17, Çarşamba günü 4.09, Perşembe günü 4.23, Cuma günü 4.01, Cumartesi günü 4.10, Pazar günü 4.20 olarak bulunmuştur (Tablo 33). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=0.69$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, tedavi hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, acil servise geliş günlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; 1-5 gün kalanlarda 4.11, 6-10 gün kalanlarda 3.90, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.66 olarak bulgulanmıştır (Tablo 33). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $F=1.17$ ,  $p>0.05$ ). Yapılan bir çalışmada (21) kalış süresiyle hizmetten duyulan memnuniyetin değişmediği saptanmış olup bu sonuç araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Hastaların tanı gruplarına göre, tedavi hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde 4.14, kalp problemlerinde 4.30, solunum problemlerinde 4.18, diğer akut problemlerde 4.06, diğer kronik problemlerde 3.86, travmada 4.16, diğerleri grubunda 3.95 olarak bulunmuştur (Tablo 34). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $F=0.63$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların tedavi hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 3. 5. HASTALARIN TEKNOLOJİ HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ

Araştırmaya katılan hastaların teknoloji hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların puan ortalaması  $3.96 \pm 0.76$  olup, bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları  $3.74 \pm 1.06$  ile  $4.07 \pm 0.83$  arasında değişmektedir (Tablo 35). Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre;

"Tetkikler için beklerken harcanan zamanın uzunluğundan memnun olma" sorusunu hastaların, %0.7'si yanıtı bırakırken, %45.3'ü memnun olduklarını, %22.7'si çok memnun olduklarını ve puan ortalaması  $3.74 \pm 1.06$  bulunmuştur.

"Görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma" sorusuna hastaların, %53.3'ü memnun olduklarını, %28.7'si çok memnun olduklarını, %2.7'si memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.00 \pm 0.93$ 'tür.

"Tanı testleri süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma" sorusuna hastaların, %51.3'ü memnun olduklarını, %28'i çok memnun olduklarını, %2.7'si memnun olmadıklarını, %2.7'si hiç memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.99 \pm 0.89$ 'tur.

"Tetkikler süresince rahata ve mahremiyete gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıktan memnun olma" sorusuna hastaların, %51.3'ü memnun olduklarını, %30.7'si çok memnun olduklarını, %1.3'ü memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $4.07 \pm 0.83$ 'tür

"Hastanede kullanılan teknoloji ve malzemelerden memnun olma" sorusunu hastaların, %0.7'si yanıtı bırakırken, %50.7'si memnun olduklarını,

%28.6'sı çok memnun olduklarını, %2.7'si hiç memnun olmadıklarını belirtirken ve puan ortalaması  $3.99 \pm 0.92$ 'dir.

Bu bulgulara göre hastaların teknoloji hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Bu bulgular yapılan benzer çalışmadaki (38) bulgular ile paraleldir.

Hastaların cinsiyetlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları ; erkeklerde 3.96, kadınlarda 3.95 olarak bulgulanmıştır (Tablo 36). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.11$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hizmetten duyulan memnuniyetin, cinsiyete göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların yaş grubuna göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; 18-39 yaş grubunda 3.94, 40 yaş ve üzeri grupta 3.97 olarak bulunmuştur (Tablo 36). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.27$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlarla, yaş grubuna göre memnuniyetin değişmediği söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (12) aksine genç hastalarda memnuniyetin daha fazla olduğu bulgulanmıştır.

Hastaların eğitim durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.00, ortaokul-lise mezunlarında 3.98, üniversite mezunlarında 3.70 olarak bulunmuştur (Tablo 36). Yapılan istatistiksel analizde  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.22$ ). Yapılan bir çalışmada (21) hastaların eğitim düzeyleri yükseldikçe memnuniyetlerinin azaldığı bulgulanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgu ile benzerlik göstermemektedir.

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.96, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.87, SSK'ya bağlı olanlarda 3.75, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.17, diğerleri grubunda 4.48 olarak bulgulanmıştır

(Tablo 36). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=2.63$ ,  $p<0.05$ ). Bu farkın, sosyal güvencesi olmayanlar ile diğerleri grubunu oluşturan hastaların teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu belirlenmiştir.

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.88, gelmeyenlerde 4.01 olarak bulgulanmıştır (Tablo 37). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.06$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, hastaneye ilk kez gelenler ile daha önceden gelenlerin teknoloji hizmetlerine ilişkin görüş ve düşüncelerinin değişmediği söylenebilir.

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.94, başvurmayanlarda 3.96, olarak bulunmuştur (Tablo 37). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.16$ ,  $p>0.05$ ). Buna göre, önceki iki yıl içinde acil servise başvurmuş olmanın memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 4.21, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 3.82, daha önceki deneyimlerde 3.82, tavsiye üzerine gelenlerde 4.08, diğerleri grubunda 3.85 olarak bulgulanmıştır (Tablo 37). Yapılan istatistiksel analiz  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ( $F=1.79$ ). Bu bulgulara göre, hastaların teknoloji hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.97, 12:01-18:00 saatlerinde 4.03, 18:01-24:00 saatlerinde 3.90, 24:01-06:00



saatlerinde 3.88 olarak bulunmuştur (Tablo 38). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=0.31$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların teknoloji hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü gelenlerde 3.80, Salı günü gelenlerde 3.85, Çarşamba günü gelenlerde 4.10, Perşembe günü gelenlerde 4.31 Cuma günü gelenlerde 3.87, Cumartesi günü gelenlerde 3.83, Pazar günü gelenlerde 3.98 olarak bulgulanmıştır (Tablo 38).Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=1.17$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, teknoloji hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, acil servise geliş günlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 4.01, 6-10 gün kalanlarda 3.72, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.30 olarak bulunmuştur (Tablo 38). Kalış günleri arasındaki bu fark, yapılan istatistiksel analizde anlamlı bulunmuştur ( $F=3.35$ ,  $p<0.05$ ). Farkın, acil serviste kalış süresi 1-5 gün olan grup ile 11 ve üzeri gün olan grubun teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu saptanmıştır. Bu bulgulara göre, acil serviste kalış süresi az olan hastaların, teknoloji hizmetlerinden daha fazla memnun kaldıkları söylenebilir.

Tanı gruplarına göre, teknoloji hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde 4.16, kalp problemlerinde 4.06, solunum problemlerinde 3.94, diğer akut problemlerde 3.93, diğer kronik problemlerde 3.77, travmada 3.93, diğerleri grubunda 4.00 olarak bulgulanmıştır (Tablo 39). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $F=0.45$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların teknoloji hizmetlerine ilişkin görüş ve düşüncelerinin, tanı gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

#### 4. 1. 3. 6. HASTALARIN TABURCULUK HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ

Hastaların taburculuk hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Araştırmaya katılan hastaların taburculuk hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların puan ortalaması  $3.77 \pm 0.85$  olup, bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları  $3.64 \pm 1.12$  ile  $3.91 \pm 0.90$  arasında değişmektedir (Tablo 50). Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre;

"Sedye veya tekerlekli sandalye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden memnun olma" sorusunu hastaların, %0.7'si yanıtızsız bırakırken, %47.3'ü memnun olduklarını, %26.7'si çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.88 \pm 1.01$  bulunmuştur.

"Sedye ve tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği, görünüşü ve temizliğinden memnun olma" sorusuna hastaların, %46.0'si memnun olduklarını, %22.1'i kısmen memnun olduklarını, %5.3'ü memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.65 \pm 1.08$ 'tir.

"Genel olarak hastaneden taburcu olmaya ilişkin yapılan işlemlerden memnun olma" sorusuna hastaların, %55.3'ü memnun olduklarını belirtirken, %23.4'ü çok memnun olduklarını, %2.7'si hiç memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.91 \pm 0.90$  bulunmuştur.

"Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan memnun olma" sorusunu hastaların, %1.3'ü yanıtızsız bırakırken, %43.3'ü memnun olduklarını, %20.7'si çok memnun olduklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.64 \pm 1.12$  bulunmuştur.

Bu bulgulara göre hastaların taburculuk hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Yapılan bir çalışmada da (49) hastaların taburculuk hizmetlerinden memnun kaldıkları saptanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgu ile paralellik göstermektedir.

Cinsiyetlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları; erkeklerde 3.74, kadınlarda 3.80 olarak bulgulanmıştır (Tablo 41).Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.43$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, taburculuk hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, cinsiyete göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Hastaların yaş gruplarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 18-39 yaş grubunda 3.60, 40 yaş ve üzeri grupta 3.93 olarak bulgulanmıştır (Tablo 41). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasındaki fark  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $t=2.48$ ). Bu bulgulara göre, 40 yaş ve üzerindeki grupta memnuniyetin daha fazla olduğu söylenebilir. Yapılan bir çalışmada (12), genç yaş grubunda memnuniyetin daha fazla olduğu bulunmuştur. Araştırma bulguları bu bulgu ile uygunluk göstermemektedir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur-yazar-ilkokul mezunlarında 3.76, ortaokul-lise mezunlarında 3.81, üniversite mezunlarında 3.62 olarak bulunmuştur (Tablo 41). Yapılan istatistiksel analizde  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.33$ ). Bu bulgulara göre, taburculuk hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, eğitim durumlarına göre değişmediği söylenebilir.

Sosyal güvence durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.66, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.68, SSK'ya bağlı olanlarda 3.64, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.31, diğerleri grubunda 3.83 olarak bulunmuştur (Tablo 41). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=2.59$ ,  $p<0.05$ ). Bu farkın, sosyal güvencesi olmayanlar ile Bağ-Kur'a bağlı hastaların taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu

belirlenmiştir. Bu bulgulara göre, Bağ-Kur'a bağlı hastaların aldıkları hizmetten daha fazla memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.75, gelmeyenlerde 3.78 olarak bulgulanmıştır (Tablo 42). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.22$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, hastaların taburculuk hizmetlerinden duydukları memnuniyetin, herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde ve gelmeyenlerde değişmediği söylenebilir.

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.75, başvurmayanlar da 3.77 olarak bulgulanmıştır (Tablo 42). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.07$ ,  $p>0.05$ ). Buna göre, önceki iki yıl içinde acil servise başvurmuş olmanın, taburculuk hizmetlerinden duyulan memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 3.91, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 4.02, daha önceki deneyimlerde 3.72, tavsiye üzerine gelenlerde 4.01, diğerleri grubunda 3.54 olarak bulunmuştur (Tablo 42). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.72$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların taburculuk hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.92,

12:01-18:00 saatlerinde 3.90, 18:01-24:00 saatlerinde 3.55, 24:01-06:00 saatlerinde 3.63 olarak bulunmuştur (Tablo 43). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.97$ ,  $p>0.05$ ). Buna göre, hastaların taburculuk hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü gelenlerde 3.55, Salı günü gelenlerde 3.92, Çarşamba günü gelenlerde 3.93, Perşembe günü gelenlerde 3.88, Cuma günü gelenlerde 3.75, Cumartesi günü gelenlerde 3.60, Pazar günü gelenlerde 3.62 olarak bulgulanmıştır (Tablo 43). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=0.81$ ,  $p>0.95$ ). Bu bulgulara göre, acil servise geliş gününün alınan hizmetten memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.78, 6-10 gün kalanlarda 3.80, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.33 olarak bulunmuştur (Tablo 43). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=0.82$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, taburculuk hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, acil serviste kalış günlerine göre değişmediği söylenebilir.

Tanı gruplarına göre, taburculuk hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde 3.60, kalp problemlerinde 3.98, solunum problemlerinde 4.07, diğer akut problemlerde 3.78, diğer kronik problemlerde 3.63, travmada 3.76, diğerleri grubunda 3.70 olarak bulunmuştur (Tablo 44). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=0.58$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, taburculuk hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, tanı gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

#### 4. 1. 3. 7. HASTALARIN ÇEVRE DÜZENLEME HİZMETLERİNE DUYDUKLARI MEMNUNİYETE İLİŞKİN BULGULARIN İNCELENMESİ

Hastaların çevre düzenleme hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Tüm hastaların çevre düzenleme hizmetlerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların puan ortalaması  $3.89 \pm 0.95$  olup, bu bölümdeki sorulara ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları  $3.89 \pm 0.97$ 'dir (Tablo 45).

Araştırmaya katılan hastaların verdikleri yanıtlara göre;

"Hastanede levhaların doğru ve anlaşılır olarak yönlendirmesinden memnun olma" sorusunu hastaların, %0.7'si yanıtı bırakırken, %48.7'si memnun olduklarını, %26'sı çok memnun olduklarını, %4.0'ü memnun olmadıklarını, %4.0'ü hiç memnun olmadıklarını belirtirken puan ortalaması  $3.89 \pm 0.97$ 'dir.

"Yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından memnun olma" sorusunu hastaların, %0.7'si yanıtı bırakırken, %46.7'si memnun olduklarını, %26.6'sı çok memnun olduklarını, %3.3'ü hiç memnun olmadıklarını belirtmiş ve puan ortalaması  $3.89 \pm 0.97$  bulunmuştur.

Bu bulgulara göre, hastaların çevre düzenleme hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir. Yapılan benzer bir çalışmada (21), hastaların genelde çevre düzenleme hizmetlerinden memnun olmadıkları saptanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgularla benzerlik göstermemektedir.

Hastaların cinsiyetlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; erkeklerde 3.98, kadınlarda 3.75 olarak bulunmuştur (Tablo 46). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.42$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, çevre düzenleme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, cinsiyete göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Hastaların yaş gruplarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 18-39 yaş grubunda 3.79, 40 yaş ve üzeri grupta 3.99 olarak bulunmuştur (Tablo 46). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.28$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, çevre düzenleme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, yaş grubuna göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.03, ortaokul-lise mezunlarına 3.79, üniversite mezunlarına 3.52 olarak bulunmuştur (Tablo 46). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=2.49$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, çevre düzenleme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, eğitim durumuna göre değişmediği söylenebilir.

Sosyal güvence durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.95, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.60, SSK'ya bağlı olanlarda 3.91, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.15, diğerleri grubunda 4.50 olarak bulgulanmıştır (Tablo 46). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=3.00$ ,  $p<0.05$ ). Bu farkın, emekli sandığına bağlı olanlar ile diğerleri grubunun çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulara göre, diğerleri grubunda bulunan özel sigortalı hastaların aldıkları hizmetten çok memnun kaldıkları söylenebilir.

Bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.80, gelmeyenlerde 3.96 olarak bulgulanmıştır (Tablo 47). Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=1.04$ ,  $p>0.05$ ). Bu

bulgulara göre, çevre düzenleme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin, önceki deneyimlere göre değişmediği söylenebilir.

Önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; başvuranlarda 3.93, başvurmayanlarda 3.88 olarak bulgulanmıştır (Tablo 47).

Yapılan istatistiksel analizde, iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.28$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre, çevre düzenleme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin önceki iki yıl içinde acil servise başvuran ve başvurmayanlarda değişmediği söylenebilir.

Bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 4.10, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 3.95, daha önceki deneyimlerde 3.62, tavsiye üzerine gelenlerde 4.00, diğerleri grubunda 3.88 olarak bulunmuştur (Tablo 47). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.29$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların çevre düzenleme hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 3.92, 12:01-18:00 saatlerinde 4.03, 18:01-24:00 saatlerinde 3.65, 24:01-06:00 saatlerinde 3.96 olarak bulunmuştur (Tablo 48). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.22$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgularla, hastaların acil servise geliş saatlerine göre, çevre düzenleme hizmetlerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü gelenlerde 3.91, Salı günü gelenlerde 3.79, Çarşamba günü gelenlerde 4.08, Perşembe günü gelenlerde 4.16, Cuma günü gelenlerde 3.88, Cumartesi günü gelenlerde 3.72,



Pazar günü gelenlerde 3.53 olarak bulunmuştur (Tablo 48). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=0.92$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre hastaların aldıkları hizmetten memnun kaldıkları söylenebilir.

Acil serviste kalış günlerine göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanlarda 3.95, 6-10 gün kalanlarda 3.73, 11 ve üzeri gün kalanlarda 3.00 olarak bulunmuştur (Tablo 48). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=3.14$ ,  $p<0.05$ ). Bu farkın, acil serviste 1-5 gün kalan grup ile 11 ve üzeri gün kalan grubun çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları arasında olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulara göre, acil serviste 11 ve üzeri gün kalan grubun çevre düzenleme hizmetlerinden kısmen memnun kaldıkları söylenebilir.

Tanı gruplarına göre, çevre düzenleme hizmetleri memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; psikiyatrik problemlerde 4.00, kalp problemlerinde 4.06, solunum problemlerinde 3.85, diğer akut problemlerde 3.89, diğer kronik problemlerde 3.70, travmada 3.84, diğerleri grubunda 3.93 olarak bulunmuştur (Tablo 49). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arası farkın önemli olmadığı saptanmıştır ( $F=0.26$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre, hastaların büyük bir kısmını diğerleri grubunda trafik kazası ile gelenlerin oluşturduğu ve aldıkları hizmetten memnun kaldıkları söylenebilir.

#### **4. 1. 4. HASTALARIN ALDIKLARI HİZMETTEN GENEL MEMNUNİYET DURUMLARININ İNCELENMESİ**

Hastaların aldıkları hizmetten genel memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Araştırma kapsamına alınan hastaların aldıkları hizmet boyutlarına ilişkin memnuniyet puan ortalamaları incelenmiş, bakım hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $4.19\pm 0.71$ , barındırma hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.80\pm 0.75$ , hasta kabul ve kayıt hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.98\pm 0.74$ , tedavi hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $4.08\pm 0.82$ , teknoloji hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.96\pm 0.76$ , taburculuk hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.77\pm 0.85$ , çevre düzenleme hizmetlerine ilişkin memnuniyet puan ortalaması  $3.89\pm 0.95$  bulunmuş ve tüm hizmet boyutlarına ilişkin genel memnuniyet puan ortalamasının  $3.98\pm 0.65$  olduğu saptanmıştır (Tablo 50). Yapılan çalışmalarda (2,21) da, hastaların aldıkları hizmet boyutlarından memnun kaldıkları saptanmıştır. Araştırma bulguları bu bulgularla uygunluk göstermektedir.

#### **4. 1. 4. 1. HASTALARIN ALDIKLARI HİZMETTEN GENEL MEMNUNİYET PUAN ORTALAMALARINA İLİŞKİN BULGULARI İNCELENMESİ**

Hastaların aldıkları hizmetten genel memnuniyet puan ortalamalarına ilişkin memnuniyet durumları bu bölümde incelenmiştir.

Hastaların cinsiyetlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; erkeklerde 3.98, kadınlarda 3.96 olarak bulunmuştur (Tablo 51). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.14$ ,

$p>0.05$ ). Bu bulguya göre alınan hizmetten genel olarak memnuniyetin cinsiyete göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların yaşı gruplarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; 18-39 yaş grubunda 3.89, 40 yaş ve üzeri grupta 4.05 olarak bulunmuştur (Tablo 51). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir farksaptanmamıştır ( $t=1.46$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre verilen hizmetten genel olarak memnuniyetin yaş gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların eğitim durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; okur yazar-ilkokul mezunlarında 4.02, ortaokul-lise mezunlarına 3.95, üniversite mezunlarında 3.81 olarak bulunmuştur (Tablo 51). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=0.84$ ,  $p>0.05$ ). Buna karşın eğitim düzeyi yüksek olan hastaların diğer gruptakilere oranla beklentilerinin her alanda daha fazla olduğu belirtilebilir. Bu sonuçlara göre, alınan hizmetten genel olarak memnuniyetin eğitim düzeyine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların sosyal güvence durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; sosyal güvencesi olmayanlarda 3.92, emekli sandığına bağlı olanlarda 3.94, SSK'ya bağlı olanlarda 3.87, Bağ-Kur'a bağlı olanlarda 4.11, diğerleri grubunda 4.27 olarak bulgulanmıştır (Tablo 51). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ( $F=1.09$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre alınan hizmetten genel olarak memnuniyetin sosyal güvence durumuna göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumlarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelenlerde 3.92, gelmeyenlerde 4.21 olarak bulunmuştur (Tablo 52). Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli

bir fark saptanmamıştır ( $t=0.92$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle gelme durumunun alınan hizmetten genel olarak memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Hastaların önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumlarına göre, memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; önceki iki yıl içinde başvuranlarda 4.02, başvurmayanlarda 3.96 olarak bulgulanmıştır (Tablo 52).

Yapılan istatistiksel analizde iki grup arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $t=0.52$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulguya göre önceki iki yıl içinde acil servise başvurma durumunun alınan hizmetten genel olarak memnuniyeti etkilemediği söylenebilir.

Hastaların bu hastaneyi seçme nedenlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; doktor önerisiyle gelenlerde 4.18, sigorta ya da işveren teşvikiyle gelenlerde 4.03, daha önceki deneyimlerde 3.88, tavsiye üzerine 3.99, diğerleri grubunda 3.86 olarak bulgulanmıştır (Tablo 52). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=1.56$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında fark saptanmamasına karşın doktor önerisiyle gelenlerde memnuniyetin daha fazla olduğu söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş saatine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 06:01-12:00 saatlerinde 4.04, 12:01-18:00 saatlerinde 4.04, 18:01-24:00 saatlerinde 3.84, 24:01-06:00 saatlerinde 3.95 olarak bulunmuştur (Tablo 53). Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=0.82$ ,  $p>0.05$ ). Bu bulgulara göre alınan hizmetten genel olarak memnuniyetin acil servise geliş saatlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil servise geliş günlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; Pazartesi günü gelenlerde 3.80, Salı günü gelenlerde 4.02, Çarşamba günü gelenlerde 4.05, Perşembe günü gelenlerde 4.18, Cuma günü gelenlerde 3.84, Cumartesi günü gelenlerde 3.92, Pazar günü gelenlerde 4.02 olarak bulunmuştur (Tablo 53). Yapılan istatistiksel analiz

$\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ( $F=0.84$ ). Bu bulgulara göre, alınan hizmetten genel olarak memnuniyetin acil servise geliş günlerine göre değişmediği söylenebilir.

Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, genel memnuniyet puan ortalamaları incelendiğinde; 1-5 gün kalanların 4.01, 6-10 gün kalanların 3.86, 11 ve üzeri gün kalanların 3.32 olarak bulgulanmıştır (Tablo 53). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=3.58$ ,  $p<0.05$ ). Bu farkın, acil serviste 1-5 gün kalan gruptan kaynaklandığı bulgulanmıştır. Buna göre, acil serviste kalış süresi arttıkça hastaların beklentileri de ilk günlere oranla artmaktadır. Bunun nedeninin ilk geldikleri zaman hizmetten ne bekleyeceklerini tam olarak bilmemelerinden kaynaklandığı söylenebilir. Sonuç olarak acil serviste kalış süresi arttıkça alınan hizmetten memnuniyetin azaldığı söylenebilir.

Hastaların tanı gruplarına göre, genel memnuniyet puan ortalamaları; psikiyatrik problemlerde 4.07, kalp problemlerinde 4.16, solunum probleminde 4.05, diğer akut problemlerde 4.05, diğer kronik problemlerde 3.77, travmada 3.92, diğerleri grubunda 3.90 olarak bulunmuştur (Tablo 54). Yapılan istatistiksel analizde, gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.78$ ,  $p>0.05$ ). Bu sonuçlara göre, alınan hizmetten genel olarak memnuniyetin tanı gruplarına göre değişmediği söylenebilir.

## 4. 2. SONUÇ

Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis bölümüne başvuran hastaların; aldıkları hizmetten memnuniyetlerini ve bu memnuniyetlere etki edebilecek bazı değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi amacıyla yapılan araştırma bulgularına göre;

- Araştırma kapsamına giren hastaların %60'ı erkek, %50.7'si 18-39 yaş grubunda olup, yaş ortalaması  $42.26 \pm 18.99$  olarak bulunmuştur. Hastaların %58.0'nin evli, %52.7'sinin okur yazar ve ilkokul mezunu, %55.3'ünün gelirinin gidere denk, %35.3'ünün emekli sandığına bağlı, %22.7'sinin ev kadını ve %58.0'nin il'de yaşadığı bulgulanmıştır (Tablo 1).

- Araştırmaya katılan hastaların en fazla %20.7 oranıyla trafik kazası nedeni ile geldiği (Tablo 2), %56.7'sinin ilk defa bu hastaneye geldiği (Tablo 3), %79.3'ünün önceki iki yıl içinde acil servise başvurmadığı (Tablo 4), %74.2'sinin önceki iki yıl içinde acil servise başvurduğunda o günkü aldığı hizmetten memnun kaldığı (Tablo 5), %32.6'sinin acil olarak bu hastaneye getirildikleri saptanmıştır (Tablo 6).

- Hastaların %32.7'sinin 12:01-18:00 saatlerinde (Tablo 7), %18.7'sinin Çarşamba günü acil servise geldiği (Tablo 8), %87.3'ünün acil serviste 1-5 gün kaldığı ve ortalama kalış gününün  $\bar{x}=3.74 \pm 6.80$  olduğu (Tablo 9), %68.7'sinin acil servisten sonra eve gönderildikleri bulgulanmıştır (Tablo 10).

- Araştırma kapsamına giren hastaların %62.0'si acil serviste kaldıkları sürece beklentilerinin dışında iyi olarak karşılaştıkları bir durumun olmadığını, %22.0'si hastalara karşı ilginin iyi olduğunu (Tablo 11), %80.0'ni acil serviste kaldıkları sürece beklentilerinin dışında kötü olarak karşılaştıkları bir durumun olmadığını, %7.3'ü beklentilerinin dışında ısınmanın yetersiz olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 12).

- Hastaların %49.3'ü genel olarak verilen hizmetten memnun olduklarını, %36.7'si çok memnun olduklarını (Tablo 13), %92.0'si aldıkları hizmetten memnun olmadıkları bir durumun bulunmadığını ifade etmişlerdir (Tablo 14).

- Hastaların bakım hizmetlerinden  $4.19 \pm 0.71$  puan ortalaması ile memnun kaldıkları belirlenmiştir (Tablo 50).

- Hastaların bakım hizmetlerinden en fazla memnun kaldıkları beş ölçek maddesinin;

"Hemşirelerin tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerini ölçmelerinden memnun olma ( $4.33 \pm 0.82$ ); hemşirelerin bakım ve tedavi sırasında isim kullanmalarından memnun olma ( $4.32 \pm 0.81$ ); hemşirelerin yatak temizliği ve yeteri sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden memnun olma ( $4.29 \pm 0.81$ ); hemşirelerin tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikkatten memnun olma ( $4.28 \pm 0.78$ ); hemşirelerin nezaketli, güler yüzlü olmalarından memnun olma ( $4.26 \pm 0.83$ )" olduğu saptanmıştır (Tablo 15).

- Araştırmaya katılan hastaların bakım hizmetlerinden en az memnun kaldıkları beş ölçek maddesinin;

" Hastabakıcıya ihtiyaç olduğunda ve yardım etmeleri için çağrıldıklarında yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma ( $3.97 \pm 0.94$ ); evdeki bakım için verilen bilgilerden memnun olma ( $4.03 \pm 0.86$ ), hemşirelerin uyuma, beslenme, boşaltım gibi bedensel fonksiyonlarının yerine getirilmesine yardımcı olmalarından memnun olma ( $4.10 \pm 0.86$ ), hemşirelerin ihtiyaç duyulduğunda sizi dinlemek ve endişelerinizi azaltmak için ayırdıkları süreden memnun olma ( $4.10 \pm 0.88$ ), hemşirelerin bakımın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan memnun olma ( $4.13 \pm 0.82$ )" olduğu belirlenmiştir (Tablo 15).

- Araştırmaya katılan hastaların bakım hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, yaş grubuna, eğitim ve sosyal güvence durumuna, önceki

deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, kalış süresine, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 16,17,18,19).

- Hastalar barındırma hizmetlerinden  $3.80 \pm 0.75$  puan ortalaması ile memnun kaldıklarını belirtmişlerdir (Tablo 50).

- Hastaların barındırma hizmetlerinden en fazla memnun kaldıkları üç ölçek maddesinin;

"Hastanenin genel temizliğinden memnun olma ( $4.07 \pm 0.86$ ), yatırılan odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılmasından memnun olma ( $3.99 \pm 0.96$ ), yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümünden memnun olma ( $3.96 \pm 0.96$ )" olduğu saptanmıştır (Tablo 20).

- Elde edilen bulgulara göre, hastaların barındırma hizmetlerinden en az memnun kaldıkları üç ölçek maddesinin;

"Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılmasından memnun olma ( $3.49 \pm 1.15$ ), hastane ortamındaki gürültüden ( $3.57 \pm 1.03$ ), yiyeceklerin kalitesinden memnun olma ( $3.64 \pm 1.06$ )" olduğu belirlenmiştir.

- Araştırmaya katılan hastaların barındırma hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, yaş grubuna, eğitim ve sosyal güvence durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, kalış süresine, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 21,22,23,24).

- Araştırmaya katılan hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden  $3.89 \pm 0.74$  puan ortalaması ile memnun kaldıkları belirlenmiştir (Tablo 50).

- Hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden en fazla memnun kaldıkları üç ölçek maddesinin;

" Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma ( $4.04 \pm 0.88$ ); acil serviste size ayrılan zamanın



miktarından memnun olma (4.01±0.92); acil servise geldiğinizde hemşirelerin sizin durumunuz hakkında size eşlik edenleri bilgilendirmelerinden memnun olma (3.99±0.85)" olduğu saptanmıştır (Tablo 25).

- Elde edilen bulgulara göre, hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden en az memnun kaldıkları üç ölçek maddesinin;

"Kayıt işlemleri için beklenen süreden memnun olma (3.68±1.03); kayıt görevlisi tarafından verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma (3.80±0.89); kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık,dostluk ve saygıdan memnun olma ( 3.82±0.89 ) olduğu belirlenmiştir (Tablo 25).

- Hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, yaş grubuna, eğitim ve sosyal güvence durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği bulgulanmıştır (Tablo 26,27,28,29).

- Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, hasta kabul ve kayıt hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin farklılık gösterdiği, bu farkın kalış süresi 1-5 gün olan grup (3.96±0.67) ile 11 ve üzeri gün olan grup (2.79±1.14) arasında olduğu belirlenmiştir (F=8.65, p<0.05) (Tablo 28).

- Hastalar tedavi hizmetlerinden 4.08±0.82 puan ortalaması ile memnun kaldıklarını belirtmişlerdir (Tablo 50).

- Hastaların tedavi hizmetlerinden en fazla memnun kaldıkları üç ölçek maddesinin;

"Doktorların nezaket ve yaklaşımından memnun olma (4.17±0.86); doktorların eve dönerken endişelerinizle ilgili verdikleri bilgiden memnun olma (4.09±0.87); doktorların durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde açıklama yapabilmesinden memnun olma (4.08±0.94)" olduğu saptanmıştır (Tablo 30).

- Araştırmaya katılan hastaların tedavi hizmetlerinden en az memnun kaldıkları iki ölçek maddesinin;

"Doktorların tüm tedavi süresince sizinle geçirdiği zamanın miktarından memnun olma ( $3.99\pm 0.97$ ); doktorların sağlık durumunuz, özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından memnun olma ( $4.05\pm 0.90$ )" olduğu belirlenmiştir (Tablo 30).

- Hastaların tedavi hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, yaş grubuna, eğitim ve sosyal güvence durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, kalış süresine, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği bulgulanmıştır (Tablo 31,32,33,34).

- Hastalar teknoloji hizmetlerinden  $3.96\pm 0.76$  puan ortalaması ile memnun kaldıklarını belirtmişlerdir (Tablo 50).

Hastaların teknoloji hizmetlerinden en fazla memnun kaldıkları iki ölçek maddesinin;

"Tetkikler süresince rahata ve mahremiyete gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıktan memnun olma ( $4.07\pm 0.83$ ); görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma ( $4.00\pm 0.93$ )" olduğu saptanmıştır (Tablo 35).

- Elde edilen bulgulara göre, hastaların teknoloji hizmetlerinden en az memnun kaldıkları üç ölçek maddesinin;

"Tetkikler için beklerken harcanan zamanın uzunluğundan memnun olma ( $3.74\pm 1.06$ ); tanı testleri süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma ( $3.99\pm 0.89$ ); hastanede kullanılan teknoloji ve malzemelerden memnun olma ( $3.99\pm 0.92$ )" olduğu belirlenmiştir (Tablo 35).

- Hastaların teknoloji hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, yaş grubuna, eğitim durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi

seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 36,37,38,39).

- Araştırma kapsamına giren hastaların teknoloji hizmetlerinden memnun olma düzeyleri sosyal güvence durumlarına göre; yeşil kart ve özel sigortası olanlarda, emekli sandığı, SSK, Bağ-Kur ve sosyal güvencesi olmayanlara göre en yüksek belirlenmiş ve yapılan istatistiksel analizde, bu fark anlamlı bulunmuştur ( $F=2.63$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Acil serviste kalış günlerine göre, teknoloji hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin farklılık gösterdiği bu farkın kalış süresi 1-5 gün olan grup ( $4.01\pm 0.73$ ) ile 11 ve üzeri gün olan grup ( $3.30\pm 1.23$ ) arasında olduğu belirlenmiştir ( $F=3.35$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38).

- Hastaların taburculuk hizmetlerinden  $3.77\pm 0.85$  puan ortalaması ile memnun kaldıkları belirlenmiştir (Tablo 50).

- Araştırmaya katılan hastaların taburculuk hizmetlerinden en fazla memnun kaldıkları iki ölçek maddesinin;

"Genel olarak hastaneden taburcu olmaya ilişkin yapılan işlemlerden memnun olma ( $3.91\pm 0.90$ ); sedye veya tekerlekli sandalye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden memnun olma ( $3.88\pm 1.01$ )" olduğu belirlenmiştir (Tablo 40).

- Hastaların taburculuk hizmetlerinden en az memnun kaldıkları iki ölçek maddesinin;

"Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan memnun olma ( $3.64\pm 1.12$ ); sedye ve tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği, görünüşü ve temizliğinden memnun olma ( $3.65\pm 1.08$ )" olduğu belirlenmiştir (Tablo 40).

- Hastaların taburculuk hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, eğitim durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, kalış süresine, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 41, 42,43,44).

- Araştırmaya katılan hastaların yaş gruplarına göre taburculuk hizmetlerinden memnun olma düzeyleri; 18-39 yaş grubunda ( $3.60 \pm 0.88$ ), 40 yaş ve üzeri grupta ( $3.93 \pm 0.78$ ) olarak saptanmıştır. Yapılan istatistiksel analizde, bu fark anlamlı bulunmuştur ( $t=2.48$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 41). Hastaların taburculuk hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin sosyal güvence durumlarında göre farklılık gösterdiği, bu farkın sosyal güvencesi olmayan hastalar ( $3.66 \pm 0.86$ ) ile Bağ-Kur'a bağlı hastalar ( $4.31 \pm 0.67$ ) arasında olduğu belirlenmiştir ( $F=2.59$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 41).

- Araştırmaya katılan hastaların çevre düzenleme hizmetlerinden  $3.98 \pm 0.95$  puan ortalaması ile memnun kaldıkları belirlenmiştir (Tablo 50).

- Hastaların çevre düzenleme hizmetlerinden memnun kaldıkları iki ölçek maddesinin; "Hastanede levhaların doğru ve anlaşılır olarak yönlendirmesinden memnun olma ( $3.89 \pm 0.97$ ); Yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından memnun olma ( $3.89 \pm 0.97$ )" olduğu saptanmıştır (Tablo 45).

- Hastaların çevre düzenleme hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin cinsiyete, yaş grubuna, eğitim durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe, kalış süresine, tanı gruplarına göre farklılık göstermediği bulgulanmıştır (Tablo 46,47,48,49).

- Hastaların çevre düzenleme hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin sosyal güvence durumlarına göre farklılık gösterdiği, bu farkın emekli sandığına bağlı olan hastalar ( $3.60 \pm 1.11$ ) ile yeşil kart ve özel sigortalı hastalar ( $4.50 \pm 0.52$ ) arasında olduğu belirlenmiştir ( $F=3.00$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 46). Hastaların acil serviste kalış günlerine göre, çevre düzenleme hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin farklılık gösterdiği, bu farkın kalış süresi 1-5 gün olan grup ( $3.95 \pm 0.89$ ) ile 11 ve üzeri gün olan grup ( $3.00 \pm 1.09$ ) arasında olduğu saptanmıştır ( $F=3.14$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 48).

- Hastaların aldıkları hizmetten genel memnuniyet puan ortalaması  $3.98 \pm 0.65$  dir (Tablo 50). Buna göre, hastaların, aldıkları hizmetten memnun oldukları söylenebilir.

- Hastaların genel memnuniyet puan ortalamalarının cinsiyete, yaş grubuna, eğitim ve sosyal güvence durumuna, önceki deneyimlerine, bu hastaneyi seçme nedenlerine, acil servise geliş saatine, gününe ve tanı gruplarına göre farklılık göstermediği bulgulanmıştır (Tablo 51,52,53,54).

- Acil serviste kalış günlerine göre 1-5 gün kalan hastaların genel memnuniyet puan ortalamalarının ( $4.01\pm 0.61$ ), 6-10 gün kalanlar ( $3.68\pm 0.56$ ) ile 11 ve üzeri gün kalanlara ( $3.32\pm 1.19$ ) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yapılan istatistiksel analizde, bu fark anlamlı bulunmuştur ( $F=3.58$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 53).

- Hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetine ilişkin memnuniyetleri, acil serviste kalış günlerine göre farklılık göstermiş ve kalış süresi arttıkça memnuniyetin azaldığı saptanmıştır (Tablo 28). Teknoloji hizmetine ilişkin memnuniyetleri, sosyal güvence durumları ve acil serviste kalış günlerine göre farklılık göstermiştir (Tablo 36,38). Taburculuk hizmetine ilişkin memnuniyetleri, yaş gruplarına ve sosyal güvence durumlarına göre farklılık göstermiştir (Tablo 41). Çevre düzenleme hizmetine ilişkin memnuniyetleri, sosyal güvence durumları ve acil serviste kalış günlerine göre farklılık göstermiştir (Tablo 46,48).

#### 4.2. 1. ÖNERİLER

Bu çalışmada elde edilen veriler ışığında şunlar önerilebilir:

\* Sağlık personelinin teşhis ve tedaviye ilişkin açıklamaları, hastaların anlayabileceği şekilde ve yeterli düzeyde olmalıdır.

\* Tıbbi hizmet veren personel, hastalarla sadece klinik bakım verirken değil, bunun dışındaki zamanlarda da beraber olmalı ve zayıf iletişim yerine daha akıcı, güçlü bir iletişim kurulmalıdır.

\* Doktor, hemşire, hastabakıcı ve hastayla temas eden personel hastaya nazik, samimi, arkadaşça, anlayışlı, yardımsever ve güven verici bir tavırla yaklaşmalıdır.

\* Hastaların gerek sağlıkla ilgili gerekse diğer gereksinim ve şikayetleri dinlenmeli, isteklerine karşı saygılı olunmalı ve bunların yerine getirilmesinde çabukluk ilkesi benimsenmelidir.

\* Hasta memnuniyetini arttırmak için çalışan personel güdülenmelidir. Bu da uygun çalışma koşulları, saygı, kabul görme ve değerli bir işletmede çalıştığı duygusu verilerek gerçekleştirilmelidir. Personelin neşeli ve mutlu olması hasta memnuniyet düzeyini etkileyecektir. Bu kapsamda eğitim seminerleri düzenlenmeli, özellikle hastabakıcı, yemek servisi yapan ve temizlik hizmetlerinde çalışan personellere nezaket seminerleri verilerek davranış değişikliği oluşumu gözlenmelidir.

\* Acil servisin fiziki koşulları daha uygun hale getirilmeli, hasta ve yakınlarının kayıt sırasında bekleme süreleri azaltılmalıdır. Hastaların teşhis ve tedavi işlemleri sürerken hasta yakınları için bekleme salonu zamanın daha verimli ve stressiz geçirilmesi için; TV ve müzik yayınlarına sahip olmalı, çocuklar içinde oyun alanı oluşturulmalıdır.

\* Odalardaki yatak sayısı azaltılmalı, tuvaletlerin sayısı artırılarak, temizliğine ve havalandırılmasına daha fazla önem verilmelidir.

\* Laboratuvar, röntgen, elektrokardiografi (EKG), ultrasonografi (USG) gibi tanı işlemleri sırasında bekleme süresini kısaltmak amacıyla çalışmalar yapılmalı ve buna rağmen hastalar bekliyor ise mutlaka bekleme nedenleri açıklanmalıdır.

\* Acil girişinde karmaşanın önlenmesi için ambulans geliş ve gidişleri uygun hale getirilmeli, park yeri genişletilerek yeniden düzenlenmelidir.

\* Acil serviste kullanılan tekerlekli sandalye, sedye ve diğer malzemelerin işler ve her zaman hazır bulunur olması sağlanmalıdır.

\* Acil servis ortamındaki gürültünün azaltılması için yatan hasta odaları, ilk karşılama bölümünden uzağa taşınmalı, ziyaret saatleri, ziyaretçi giriş ve çıkışları azaltılmalıdır.

\* Taburculuk işlemleri için acil serviste ayrı banko oluşturulmalı, böylece acil gelen ve kayıt yaptırmak isteyen hastalarla çakışma önlenerek bekleme zamanı azaltılmalıdır.

\* Halkla ilişkiler bölümü ile acil servis işbirliği içinde olmalı, danışmanlık hizmetleri iyi verilmelidir.

\* Hastadan alınan ücretlerin verilen bakımla uyumu sağlanmalıdır.

\* Şikayet ve öneriler dikkate alınarak, periyodik aralıklarla hasta memnuniyeti ölçülmeli, problem alanları tespit edilmeli, çözüm yolları geliştirilerek uygulamaya geçirilmeli, hasta memnuniyet ölçümleri hastanelerde standart ve sürekli hale getirilmelidir.

\* Hasta memnuniyetleri hakkında bilgili olmak, kaliteli sağlık bakım hizmeti sunma ve verimli yönetim için gereklidir.

## ÖZET

Hastanelerin günümüz toplumunda çok önemli bir yere sahip kuruluşlar oldukları açıktır. Bunun en önemli nedeni, hastanelerin "insan"a hizmet vermeleri ve "o"nun sağlığını korumalarıdır.

Kalite, insan performansı ile çok yakından ilgili olduğu ve onunla belirlendiği için kalitenin her hizmet kuruluşu ve bu kuruluşta çalışan herkes için çok büyük bir değer ve önem taşıdığı hemen söylenebilir. Günümüzde müşteri gözünde mal ve hizmetlerin kalitesi ve vaktinde yerine getirilmesi, fiyatlardan daha önemli hale gelmiştir. Bu nedenle müşteri memnuniyetinin ölçülmesi son derece önem kazanmış bulunmaktadır. Bu noktadan hareketle bu çalışma, acil servis için önemli memnuniyet boyutları olan bakım hizmetleri, barındırma hizmetleri, hasta kabul ve kayıt hizmetleri, tedavi hizmetleri, teknoloji hizmetleri, taburculuk hizmetleri ve çevre düzenleme hizmetleri ele alınarak, acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Bu araştırma tanımlayıcı, kesitsel bir çalışma olarak yapılmıştır. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Acil Servis Bölümüne 01 Kasım 1997 -01 Şubat 1998 tarihleri arasında başvuran hastalar araştırmanın evrenini, bu evrenden sınırlamalara uyularak belirlenen 150 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmanın verileri, hastaların sosyo-demografik özellikleri, acil servise ilişkin genel görüşleri, aldıkları hizmetten genel olarak memnuniyetleri ve verilen hizmet boyutlarını içeren bir anket formu ile kurum başhekimlerinden, acil servis şefliğinden ve örnek kapsamındaki hastalardan izin alındıktan sonra acil serviste taburcu işlemleri yapılmış hastalara uygulanarak toplanmıştır. Anket formları hastaya bizzat araştırmacı tarafından uygulanmıştır.



Hazırlanan 50 soruluk ölçek uzman görüşüne sunulmuş, içerik geçerliği sağlanmış, uygulanabilirliği ve anlaşılabilirliği açısından 55 hastaya ön denemesi yapılmıştır. Yapılan faktör analizinde faktör ağırlıkları 0.390 ve 0.850 arasında bulunmuştur. Anket formunun hasta memnuniyet ölçeğinin güvenirlik katsayısı  $r=0.98$  dir. Ölçeğin her maddesini, güvenirlik açısından sınamak için madde analizi yapılmış elde edilen  $r$  değerleri 0.501 ve 0.802 arasında bulunmuştur. Araştırmada veriler yüzdeler hesapları, varyans analizi,  $t$  testi, gerekli durumlarda yapılan ileri analizde Scheffe test kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgular değerlendirildiğinde; hastaların aldıkları hizmetten genel olarak memnun oldukları ( $3.98\pm 0.65$ ) saptanmıştır. Hastaların genel memnuniyet konusundaki düşüncelerinin, acil serviste kalış süresine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Hastaların cinsiyetinin, yaş grubunun, eğitim durumunun, sosyal güvencesinin, önceki deneyimlerinin, bu hastaneyi seçme nedenlerinin, acil servise geliş saatinin, gününün ve tanı gruplarının genel memnuniyet konusundaki düşüncelerine etkili olmadığı bulgulanmıştır.

Hizmet boyutlarına ilişkin memnuniyetleri incelendiğinde; hastaların bakım hizmetinden memnun oldukları ( $4.19\pm 0.71$ ) saptanmıştır. Bu boyuta ilişkin düşüncelerinin sosyo-demografik özelliklere göre değişmediği belirlenmiştir.

Hastaların barındırma hizmetinden memnun oldukları, ( $3.80\pm 0.75$ ) saptanmıştır. Bu boyuta ilişkin düşüncelerinin sosyo-demografik özelliklere göre değişmediği bulunmuştur.

Hastaların hasta kabul ve kayıt hizmetinden memnun ( $3.89\pm 0.74$ ) oldukları saptanmıştır. Hasta kabul ve kayıt hizmetinden memnuniyetin, hastaların acil serviste kalış günlerine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgular değerlendirildiğinde; hastaların tedavi hizmetinden memnun ( $4.08\pm0.82$ ) oldukları saptanmıştır. Bu bölüme ilişkin düşüncelerin sosyo-demografik özelliklere göre değişmediği belirlenmiştir.

Hastaların teknoloji hizmetinden memnun ( $3.96\pm0.76$ ) oldukları saptanmıştır. Teknoloji hizmetinden memnuniyetin, hastaların sosyal güvence durumları ve acil serviste kalış günlerine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Hastaların taburculuk hizmetinden memnun ( $3.77\pm0.85$ ) oldukları saptanmıştır. Taburculuk hizmetinden memnuniyetin, hastaların yaş grubuna, sosyal güvence durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Hastaların çevre düzenleme hizmetinden memnun ( $3.89\pm0.95$ ) oldukları saptanmıştır. Hastaların çevre düzenleme hizmetine ilişkin memnuniyetleri, sosyal güvence durumları ve acil serviste kalış günlerine göre farklılık göstermiştir.

Bu bilgiler işığında, acil serviste çalışan sağlık personelinin verilen hizmetin kalitesi ve hasta memnuniyeti konusunda güdülenmesi, acil servisin fiziki koşullarının düzenlenmesi, hasta memnuniyetinin arttırılması için yardımcı personel ve diğer hizmet grubunda çalışanlara eğitim seminerleri düzenlenmesi ve periyodik aralıklarla hasta memnuniyetinin ölçülerek sonucun değerlendirilmesi, problem alanlarının saptanması ve çözümlenerek uygulamaya geçirilmesi önerilmiştir.

Örgütlerde hizmet kalitesinin, örgütün tüm üyelerine ait bir sorumluluk olması nedeniyle, hasta memnuniyet ölçüm sonuçları, örgütün tüm üyeleri ile paylaşılmalıdır. Hasta memnuniyet ölçüm sonuçları, örgütlere bir "ayna" görevi yaparak, kendilerini her konuda değerlendirme olanağı sağlamalıdır.

## SUMMARY

It is obvious hospitals are institutions which occupy a very important space in today's society. It's the most important reason is hospitals to serve to (human) and to care for his health.

Since the quality is so closely related to human performance and determined with it, could be stated that the quality possesses a very great value and importance to each serving institution and it's entire employees. Today, according to customer, the quality of commodity and services and implementation on due date became more important than the prices. Therefore, the measurement of customer satisfaction has gained a great importance. From this point view, this study has been performed for determination of contentment of patients who applied for emergency service, based on maintenance service which has important satisfaction dimensions for emergency service, lodging services, patient acceptance and registration services, treatment services, technology services, check-out services and environmental services.

This research has been done as a definitive and cross-cut study. It has been done among 150 patients applied for department of emergency service of Aegean University, Medical Faculty, Research and Application Hospital, between the dates of 01 November 1997 and 01 February 1998.

Data of the research is obtained by using an inquiry form which consists of the dimensions of the service provided such as; socio-demographic characteristics of patients, general opinions related to emergency service, general contentment from the service received and taking necessary permissions from head profession of a doctor of association, chief of emergency service, patients considered as samples and collected from the patients whose

procedures of discharged from hospital carried out in the emergency service. Inquiry forms were personally applied to the patients by the researcher.

Scale of 50 questions were prepared and forwarded to specialist, reiew, validty of contents obtained, from the view of applicability and compehensibility preliminary test to 55 patients were performed. The factor analysis has been done and factorial weight found between 0.390 and 0.850.

Coefficient of reliability of patient contentment scale of the inquiry form is  $r=0.98$ . To test each item of the scale from the view of reliability, item analysis has been done and (r) values found between 0.501 and 0.802. in research data percentage calculations, analysis of variance, (t) test, for analysis conducted in necessary situations Scheffe Test has been used for evaluation.

When data obtained from the research is evaluated, it was discovered that patients were generally happy with the service they received ( $3.98 \pm 0.65$ ). t was determined that opinions of patients related to general contentment would show variance according to detention period in emergency service. It was also observed that sex, age group, education level, social security, previous experiences, reasons for preferring this hospital, day and time of arrival to emergency service were not effective to their opinions about contentment.

When their contentments related to dimensions of service were examined, it was discovered that the patients were happy with the care service ( $4.19 \pm 0.71$ ). Also determined that their thoughts related to this dimension did not show variance according to socio-demographic characteristics.

It was discovered that the patients were happy with the lodging services ( $3.80 \pm 0.75$ ). Also determined that their thoughts related to this dimension did not show variance according to socio-demographic characteristics.

It was discovered that the patients were happy with the patient acceptance and registration services ( $3.89 \pm 0.74$ ). Also determined that

contentment from patient acceptance and registration service showed variance according to detention period in the emergency service.

It was discovered that the patients were happy with the treatment service when data obtained from the research is evaluated ( $4.08 \pm 0.82$ ). Also determined that their thoughts related to this dimension would not show variance according to socio-demographic characteristics.

It was discovered that the patients were happy with the technology service ( $3.96 \pm 0.76$ ). Also determined that contentment from technology service would show variance according to their social security and period in emergency service.

It was discovered that the patients were happy with the discharged from hospital service ( $3.77 \pm 0.85$ ). Also determined that contentment from discharged from hospital service would show variance according to their age group and social security.

It was discovered that the patients were happy with the environmental arrangement service ( $3.89 \pm 0.95$ ). Also determined that contentment from environmental arrangement service showed variance according to their social security and detention period in emergency service.

In the light of this knowledge the following were recommended; to administer of health personnel working in emergency service about quality of service provided and contentment of patients, arrangement of physical conditions of emergency service, to increase the patient contentment arrangement of training seminars to auxiliary personnel and employees working in other service groups, periodically measure of patient contentment and evaluation of the results, determination of problem areas and develop of solution to infect of applying.

Since the responsibility belongs to whole individuals in the organisation, quality of service in organisations and the results of patient contentment mesures should be shared by entire members. The results of patient contentment mesures should act as a (mirror) to the organisations and provide them with the possibility to evaluate themselves in every subject.



## KAYNAKLAR

1. Akdemir, N., "Kalite-Maliyet ve Hemşirelik". Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, Ocak 1994, sayfa:45-48
2. Alcan, Z., "Bayındır Tıp Merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Hasta Memnuniyet Anket Sonuçları". Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönteminin Yeri (Çeviri: Mithat Çoruh), Ankara 1996, ss:133-138
3. Bursch, B., Beezy, J., Shaw, R., "Emergency Department Satisfaction:What Matters Most?", Annals Of Emergency Medicine, Vol:22/3, March 1993, Sayfa:587-590
4. Bozkurt, R., "Toplam Kalite Yönetim Sistemi", Verimlilik Dergisi, Cilt:23, Sayı:4, M.P.M yayını, Ankara 1994, Sayfa:11-12
5. Bostrom, J., Tisnado, J., Zimmerman, J., Lazar, N., "The Impact of Continuity of Nursing Care Personnel on Patient Satisfaction", JONA, Vol:24, No:10, October 1994, Sayfa:66
6. Bozkurt, R., Odaman, A., "ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri", M.P.M Yayınları 549, Genişletilmiş ikinci basım, Ankara 1996, Sayfa:1-5, 8,11
7. Davis, S.L., Adams-Greenly, M., "Integrating Patient Satisfaction With A Quality Improvement Program", JONA, Vol:24, No:12, December 1994, Sayfa :28-31
8. Carey, G.R., Seibert, H.J., "A Patient Survey System to Measure Quality Improvement: Questionnaire Reliability and Validity", Medical Care, Vol:31, Number:9, 1993, J.B. Lippincott Company, Sayfa:834-845
9. Çoruh, M., "Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Performans Kavramındaki Gelişmeler", Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Sayfa:3-4
10. Çatalca, H., "Hastane Hizmetlerinde Kalite Sağlama ve Değerleme Sistemleri ve Örnek Olaylar", (Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Fakültesi, İstanbul, 1989)

11. Çoruh, M., "Başkent üniversitesi Hastanesinde Kalite Güvencesi Uygulaması", Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü Sempozyumu, 1-2 Kasım 1996 Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, Yeni Forsa Matbaacılık, 1997, Sayfa:339
12. Ersoy, K., Kavuncubaşı, Ş., Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi", Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü sempozyumu, 1-2 Kasım 1996 Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, Yeni Forsa Matbaacılık, 1997, Sayfa: 354, 360
13. Eryoldaş, S., Turgutoğlu, B., "Hasta Memnuniyetinin Ölçümü", Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri (Çeviri: Mithat Çoruh), Ankara 1996, Sayfa:145-146.
14. Esatoğlu, A.E., Ersoy, K., "Hasta Tatmininin Ölçülmesi", Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Ankara 1996, Sayfa:61-66.
15. Efil, İ., Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa 1995, Sayfa: 107, 114, 121.
16. Ertiryaki, İ., Kalite Kontrol, İstanbul Teknik Üniversitesi Rektörlüğü, Sakarya Mühendislik Fakültesi Matbaası, Haziran 1992, Sayı:1483, Sayfa:1-2.
17. Fowler, J., "Acil Servis Organizasyonu", I. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, 4-7 Mayıs 1994, Kuşadası-Aydın, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir 1995, Sayfa:53.
18. Furse, D.H.,Burcham, M.R., Rose, R.L., Oliver, R.W., "Leveraging The Value of Customer Satisfaction Information", Vol:14, No:3, 1994, Sayfa:20.
19. Gümüsoğlu, Ş., İstatistiksel Kalite Kontrolü, 1.Basım, Beta Basın Yayın Dağıtım Anonim A.Ş., İstanbul 1996, Sayfa:1-2,4.



20. "In Patient Satisfaction And Opinion Survey", North Caroline, 3. Duke Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Anketi, 1992.
21. Kardeş, S., "Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Hasta Tatmini", Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü Sempozyumu, 1-2 Kasım 1996 Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, Yeni Forsa Matbaacılık, 1997, Sayfa:232-233.
22. Kocadağ, Z., Özgen, H., "Toplam Kalite Yönetimi: Sağlık Bakanlığı Hastaneleri İçin Bir Model Önerisi", Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü Sempozyumu, 1-2 Kasım 1996 Ankara, Haberal Eğitim Vakfı Yeni Forsa Matbaacılık, 1997, Sayfa: 326-327
23. Kaytaş, M., Aktaş, Z., "Bir Kamu Kuruluşunda TKY Uygulaması", IV. Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, 8-9 Kasım 1995, İstanbul, Sayfa:277-278, 280-281.
24. Krishel, S., Baraff, L.J., "Effect Of Emergency Department Information On Patient Satisfaction", Annals Of Emergency Medicine, 22(3), 1993, Sayfa:569-570.
25. Kavrakoğlu, İ., Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite Rekabetçi Yönetim Dizisi, 1996, Sayfa:12,25,28.
26. La Monica, E.L., Obsert, M.T., Madea, A.R., Wolf, R.M., "Development Of A Patient Satisfaction Scale", Research In Nursing And Health, Vol:9, 1986, Sayfa:43-50.
27. McLaughlin, C.P., Kaluzny, A.D., "Outpatient Services: The Patient's Viewpoint", Continuous Quality Improvement In Healthy Care, Aspen Publishers, Inc., Gaithersburg, Maryland 1994, Sayfa:102-107,110-112,115-117,122-123.
28. Meisenheimer, C.G., Improving Quality: A Guide To Effective Programs, An Aspen Publication, Maryland 1992, Sayfa:21.

29. Masaaki, I., Kaizen Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı. Türkçe Birinci Baskı: 1994, 2.Baskı: Aralık 1994, Yayın Hakkı BRİSA Bridgestone Sabancı Lastik Sanayi ve Tic.A.Ş'ye aittir. Sayfa:52-53.
30. Okumuş, H., Akçay, H., Karayurt, Ö., Demircan, G., "Bir Kalite Güvenlik Programı Ölçütü: Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi" Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu, 3-5 Kasım 1993, Atatürk Kültür Merkezi, Ege Üniversitesi Basımevi, Bormova 1995, Sayfa:177-182.
31. Oxfordshire Healthy Authority, "Quality Assurance Package", Nursing Quality Measurement, Haziran 1987, Sayfa: 113-114.
32. Özkara, B., "Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Geliştirmede İnsan Kaynakları Yönetiminin Rolü", IV.Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, 8-9 Kasım 1995, İstanbul, Sayfa:321.
33. Özden, Ö., Ölmez, F., "Kalite Kavramının Gelişimi", Sağlık Yönetimi Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu, Türk Standartları Enstitüsü Salonu, 11-12 Kasım 1994, Ankara, Sayfa:17-21.
34. Pearson, A., "Nursing And Quality", Nursing Quality Measurement, 1992, Sayfa: 12
35. Peşkirioğlu, N., "Hizmet Sektöründe Kalite, Kalite Güvencesi ve Sağlık Hizmetlerine Uygulaması", Verimlilik Dergisi, M.P.M Yayını, 1995/3 Ankara, Sayfa: 141-146,148-149.
36. Peşkirioğlu, N., "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Güvencesi", Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, Ocak 1994, Sayfa:53-55
37. Peşkirioğlu, N., "Toplam Kalite Yönetimi Sistemi ve ISO 9000 Standartları: Kalite Müşteri Tatmini Demektir", Verimlilik Dergisi, M.P.M Yayını, 1994/1 Ankara, Sayfa:95-96,102
38. Pakdil, F., "Konur Hastanesi Vizyon Araştırması", Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Ankara 1996, Sayfa:139
39. Peters, A.D., "Measuring Quality: Inspection or Opportunity?", Holistic Nursing Practice, Volume:5, Number:3, 1991, Aspen Publishers, Inc., Sayfa:1

40. Saatçioğlu, Ö., Köksal, G., "Bir Özel Hastane İçin Toplam Kalite Yönetim Sistemi Tasarımı", IV.Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, 8-9 Kasım 1995, İstanbul, Sayfa:295-300.
41. Saatçioğlu, Ö., Köksal, G., "Bir Özel Hastanede Hasta Karşılama ve Uğurlama Kalitesinin İyileştirilmesi İçin Bir Takım Çalışması", IV.Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, 8-9 Kasım 1995, İstanbul, Sayfa:308
42. Smith, R.M., "Competition Leads to Quality Health Care", Quality Assurance In Health Care Services, 1992, ASQC Quality Press Milwaukee, Wisconsin, Sayfa:378-379
43. Taylor, A.S., Cronin, J.J., "Modeling Patient Satisfaction and Service Quality", Journal of Health Care Marketing, Spring 1994, Vol:14, No:1, Sayfa:34.
44. Tengilimoğlu, D., "Ankara'da Bir Üniversite Hastanesinde Hasta Memnuniyetinin Ölçülmesi", Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, (Çeviri: Mithat Çoruh ), Ankara 1996, Sayfa:104-105.
45. Thomas, L.H. Bond, S., "Measuring Patients' Satisfaction With Nursing:1990-1994", Journal Of Advanced Nursing, Vol:23, 1996, Sayfa:747-756
46. Türk Standartları Enstitüsü Kitapçığı, Gaye İç ve Dış Tic. A.Ş., Gaye Matbaacılık 1998, Sayfa:8,9,19,20.
47. TS-EN-ISO 9000 Kalite Broşürü, 1998, Sayfa:3-9.
48. Yurtçu, G., "Bankacılıkta Toplam Kalite", IV.Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, 8-9 Kasım 1995, İstanbul, Sayfa:534-535
49. Yıldız, G., "Kamu Yönetiminde Müşteri Tatmininin Ölçümü", Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü Sempozyumu, 1-2 Kasım 1996. Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, Yeni Forsa Matbaacılık, 1997, Sayfa:80-83
50. -----, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Hemşirelikte Yönetim Yüksek Lisans Ders Notları, 1996
51. -----, Kalder-Tusiad, Toplam Kalite Yönetimi, Sayfa:6

**EK -1**

**EGE ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA  
HASTANESİ ACİL SERVİS BÖLÜMÜNE BAŞVURAN HASTALARIN  
"ACİL SERVİSTE ALDIKLARI HİZMETTEN  
MEMNUNİYETLERİNİN İNCELENMESİ'NE AİT ANKET FORMU**

Denek No : ...

1. Cinsiyetiniz

Erkek  Kadın

2. Yaşınız : .....

3. Yaş Grubunuz:

18-28  29-39  40-50  51-61  62 ve üzeri

4. Medeni Durmunuz :

Bekar  Evli  Dul  Boşanmış  Ayrı Yaşıyor

5. Eğitim Durumunuz:

Okur yazar  İlkokul Mezunu  Ortaokul Mezunu  
 Lise Mezunu  Üniversite Mezunu

6. Gelir Durumunuz:

Gelir gidere denk  Gelir giderden az  gelir giderden fazla

7. Sosyal Güvenceniz:

Yok  Emekli Sandığı  SSK  Bağ-kur  
 Yeşil Kart  Diğer (Belirtiniz) : .....

8. Mesleğiniz:

Ev Kadını  Emekli  Öğrenci  Serbest Meslek  
 Memur  İşçi  İşsiz  Diğer (Belirtiniz) :

9. Şu anda yaşadığınız yer (İl, İlçe, Köy) : .....

10. Tanınız: .....

11. Tanı Grubunuz:

- Psikiyatrik problemler  Kalp problemi  Solunum problemi  
 Diğer akut problemler  Diğer kronik problemler  
 Travma  Diğer (Belirtiniz) .....

12. Bu hastaneye daha önce herhangi bir rahatsızlık nedeniyle geldiniz mi?

- Evet  Hayır

13. Önceki iki yıl içinde acil servise başvurduğunuz mu?

- Evet  Hayır

14. Eğer başvurduğunuz ise o günkü aldığınız hizmetten memnuniyetiniz neydi?

- Memnun  Kısmen memnun  Memnun değil  Hatırlamıyor

15. Bu hastaneyi neden seçtiniz?

- Doktor önerisiyle  Sigorta ya da işveren teşvikiyle  
 Daha önceki deneyimler  Tavsiye üzerine  
 Diğer (Belirtiniz) .....

16. Hastaneye hangi saatte geldiniz?

- 06-12  12-18  18-24  24-06

17. Haftanın hangi günü hastaneye geldiniz?

- Pazartesi  Salı  Çarşamba  Perşembe  
 Cuma  Cumartesi  Pazar

18. Acil serviste kalış süreniz (gün olarak): .....

19. Acil servisten sonra gönderildiğiniz yer:

- Ev  Başka bir klinik (Belirtiniz) .....
- Başka bir hastane (Belirtiniz) :.....
- Diğer (Belirtiniz) .....

20. Acil serviste kaldığınız süre boyunca hastane ve aldığınız hizmetle ilgili olarak ummadığınız düzeyde iyi bir şey oldu mu? Oldu ise bize ne olduğunu açık olarak yazınız

21. Acil serviste kadiğınız süre boyunca hastane ve aldığınız hizmetle ilgili olarak ummadığınız düzeyde kötü bir şey oldu mu? Oldu ise bize ne olduğunu açık olarak yazınız

.....

22. Acil serviste kaldığınız sürece verilen hizmetlerden genel olarak ne derecede memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

23. Acil serviste kaldığınız süre boyunca aldığınız hizmetlerden memnun kalmadıysanız lütfen bunun nedenlerini belirtiniz.

.....

#### HASTA MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ

Lütfen, belirtilen özelliklere ilişkin memnuniyet derecenizi işaretleysin

1. Hastaneye başvurduğunuzda kayıt işlemleri için beklediğiniz süreden memnuniyetiniz neydi?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

2. Kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

3. Kayıt görevlisi tarafından verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

4. Acil serviste hemşirelerin sizin durumunuz hakkında yakınlarınızı bilgilendirmelerinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

5. Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostluk ve saygıdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

6. Acil serviste size ayrılan zamanın miktarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

7. Odanıza ya da yatağınıza götürölmek için beklemek zorunda olduğunuz süreden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

8. Tetkikleriniz (röntgen, biyokimya, vb) beklerken harcanan zamanın uzunluğundan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

9. Görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

10. Tanı testleriniz süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

11. Tetkikleriniz süresince rahatınıza ve mahremiyetinize gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıktan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

12. Hastanedeki levhaların sizi anlaşılır ve doğru olarak yönlendirmesinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

13. Bu yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

14. Gideceğiniz yönlerin hastane personeli tarafından size iletilmesinde ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

15. Hastanede kullanılan teknoloji ve malzemelerden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

16. Hastanenin genel temizliğinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

17. Temizlik işlerini yapan kişilerin ve genel görünülerinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

18. Hastanenin mobilyasından ve görünüşünden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun



19. Haberleşme olanaklarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

20. Hastanede sizin için hazırlanan yiyeceklerin kalitesinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

21. Yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümlelerinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

22. Yiyeceklerin servisinden ve sıcaklığından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

23. Yattığınız odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılması konusunda ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

24. Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılması konusunda ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

25. Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin yönlendirilmesinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

26. Hastane ortamındaki gürültü ile memnuniyet dereceniz?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

27. Hemşirelerin takip saatlerinde tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerinizi ölçmelerinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

28. Hemşirelerin bakım verirken ve tedavi sırasında sizin isminizi kullanmalarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

29. Hemşirelerin size neler olduğu hakkında verdikleri bilgilerin miktarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

30. Hemşirelerin, doktorun sizin için önerdiği tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikatten ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

31. Size yardım etmeleri için hemşireleri çağırdığınızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

32. Hemşirelerin yatağınızın temizliği ve yeteri sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

33. Hemşirelerin bedensel fonksiyonlarınızın (uyuma, beslenme, boşaltım gibi) yerine getirilmesinde size yardımcı olmalarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

34. Hemşirelerin ağrınız olduğunda hemen hafifletilmesi için gösterdikleri ilgi ve yardımdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

35. Hemşirelerin rahat bir şekilde yatabilmeniz için size yaptıkları yardımdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

36. Hemşirelerin ihtiyaç duyduğunda sizi dinlemek ve endişelerinizi azaltmak için ayırdıkları süreden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

37. Hemşirelerin bakımınızın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

38. Hemşirelerin tıbbi işlemler, tedavi ve bakım sırasında sizin mahremiyetinize gösterdikleri yardımdan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

39. Hemşirelerin nezaket, güleryüz ve hoşgörülü olmasından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

40. Evdeki bakımınız için hemşireler tarafından verilen bilgiden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

41. Doktorunuzun sizin durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde açıklama yapabilmesinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

42. Doktorunuzun sağlık durumunuz, özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

43. Doktorunuzun tüm tedaviniz süresince sizinle geçirdiği sürenin miktarından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

44. Doktorunuzun nezaket ve yaklaşımından ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

45. Doktorların eve dönerken endişelerinizle ilgili olarak verdikleri bilgiden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

46. Hastabakıcıya ihtiyacınız olduğunda ve size yardım etmeleri için çağırdığınızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

47. Sedyeye veya tekerlekli sandalye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

48. Sedye veya tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği, görünüşü ve temizliğinden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

49. Genel olarak hastaneden taburcu olmanıza ilişkin yapılan işlemlerden ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

50. Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan ne derece memnun kaldınız?

- Hiç memnun değil       Memnun değil       Kısmen memnun  
 Memnun       Çok memnun

## FAKTÖR AĞIRLIKLARI

## FAKTÖR 1

27. Hemşirelerin tansiyon, nabız , ateş ve solunum değerlerini ölçmelerinden memnun olma durumu	0.667
28. Hemşirelerin bakım verirken ve tedavi sırasında isim kullanmalarından memnun olma durumu	0.766
29. Hemşirelerin neler olduğu hakkında size verdikleri bilginin miktarından memnun olma durumu	0.754
30. Hemşirelerin tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikkatten memnun olma durumu	0.820
31. Hemşireleri yardım etmeleri için çağırdığınızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu	0.798
32. Hemşirelerin yatak temizliği ve yeteri sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden memnun olma durumu	0.696
33. Hemşirelerin, uyuma, beslenme, boşaltım gibi bedensel fonksiyonların yerine getirilmesinde yardımcı olmalarından memnun olma durumu	0.795
34. Hemşirelerin ağrı olduğunda hafifletilmesi için gösterdikleri ilgi ve yardımdan memnun olma durumu	0.850
35. Hemşirelerin rahat bir şekilde yatılabilmesi için yaptıkları yardımdan memnun olma durumu	0.827
36. Hemşirelerin ihtiyaç duyulduğunda dinlemek ve endişeleri azaltmak için ayırdıkları süreden memnun olma durumu	0.717
37. Hemşirelerin bakımın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu	0.723
38. Hemşirelerin tıbbi işlemler tedavi ve bakım sırasında mahremiyete gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu	0.806
39. Hemşirelerin nezaketli, güler yüzlü ve hoşgörülü olmalarından memnun olma durumu	0.777
40. Evdeki bakım için hemşireler tarafından verilen bilgiden memnun olma durumu	0.645
46. Hastabakıcıya ihtiyaç olduğunda ve yardım etmeleri için çağrıldıklarında yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu	0.593

**FAKTÖR -2**

16. Hastanenin genel temizliğinden memnun olma durumu	0.424
17. Temizlik işlerini yapan kişilerin temizliği ve genel genel görünümlelerinden memnun olma durumu	0.512
18. Hastanenin mobilyasından ve görünümünden memnun olma durumu	0.571
19. Haberleşme olanaklarından memnun olma durumu	0.673
20. Yiyeceklerin kalitesinden memnun olma durumu	0.657
21. Yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümlelerinden memnun olma durumu	0.672
22. Yiyeceklerin servisinden ve sıcaklığından memnun olma durumu	0.656
23. Yatılan odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu	0.553
24. Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu	0.532
25. Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin yönlendirilmesinden memnun olma durumu	0.529
26. Hastane ortamındaki gürültüden memnun olma durumu	0.390

**FAKTÖR -3**

1. Kayıt işlemleri için beklenen süreden memnun olma durumu	0.690
2. Kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	0.765
3. Kayıt görevlisi tarafından verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu	0.792
4. Acil servise geldiğinizde hemşirelerin sizin durumunuz hakkında size eşlik edenleri bilgilendirmelerinden memnun olma durumu	0.649
5. Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostuk ve saygıdan memnun olma durumu	0.632
6. Acil serviste size ayrılan zamanın miktarından memnun olma durumu	0.637
7. Odaya ya da yatağa götürülmek için beklemek zorunda olunan süreden memnun olma durumu	0.762
14. Gidilecek yönlerin hastane personeli tarafından iletilmesinden memnun olma durumu	0.420

**FAKTÖR -4**

41. Doktorların durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde açıklama yapabilmemesinden memnun olma durumu	0.552
42. Doktorların sağlık durumunuz, özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından memnun olma durumu	0.616
43. Doktorların tüm tedavi süresince sizinle geçirdiği zamanın miktarından memnun olma durumu	0.705
44. Doktorların nezaket ve yaklaşımından memnun olma durumu	0.687
45. Doktorların eve dönerken endişelerinizle ilgili verdikleri bilgiden memnun olma durumu	0.581

**FAKTÖR -5**

8. Tetkikler için beklerken harcanan zamanın uzunluğundan memnun olma durumu	0.702
9. Görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	0.629
10. Tanı testleri süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu	0.476
11. Tetkikler süresince rahata ve mahremiyete gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıktan memnun olma durumu	0.560
15. Hastanede kullanılan teknoloji ve malzemelerden memnun olma durumu	0.418

**FAKTÖR -6**

47. Sedyeye veya tekerlekli sandalyeye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden memnun olma durumu	0.640
48. Sedyeye ve tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği, görünüşü ve temizliğinden memnun olma durumu	0.773
49. Genel olarak hastaneden taburcu olmaya ilişkin yapılan işlemlerden memnun olma durumu	0.629
50. Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan memnun olma durumu	0.488

**FAKTÖR -7**

12. Hastanede levhaların doğru ve anlaşılır olarak yönlendirmesinden memnun olma durumu	0.781
13. Yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından memnun olma durumu	0.784



**EK- III****MADDE ANALİZİNE İLİŞKİN r DEĞERLERİ**

<b>HASTA MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ</b>	<b>r Değeri</b>
1. Kayıt işlemleri için beklenen süreden memnun olma durumu	0.539
2. Kayıt görevlisi tarafından gösterilen kibarlık dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	0.655
3. Kayıt görevlisi tarafından verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu	0.576
4. Acil servise geldiğinizde hemşirelerin sizin durumunuz hakkında size eşlik edenleri bilgilendirmelerinden memnun olma durumu	0.614
5. Acil serviste sizi karşılayan ekibin gösterdiği kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	0.748
6. Acil serviste size ayrılan zamanın miktarından memnun olma durumu	0.673
7. Odaya ya da yatağa götürülmek için beklemek zorunda olunan süreden memnun olma durumu	0.638
8. Tetkikler için beklerken harcanan zamanın uzunluğundan memnun olma durumu	0.501
9. Görevliler tarafından gösterilen kibarlık, dostluk ve saygıdan memnun olma durumu	0.658
10. Tanı testleri süresince verilen bilgilerin açıklık ve anlaşılabilirliğinden memnun olma durumu	0.802
11. Tetkikler süresince rahata ve mahremiyete gösterilen destek, dikkat, ilgi ve kibarlıktan memnun olma durumu	0.746
12. Hastanede levhaların doğru ve anlaşılır olarak yönlendirmesinden memnun olma durumu	0.676
13. Yön gösterici levhaların kullanım kolaylığından memnun olma durumu	0.701
14. Gidilecek yönlerin hastane personeli tarafından iletilmesinden memnun olma durumu	0.752
15. Hastanede kullanılan teknoloji ve malzemelerden memnun olma durumu	0.678
16. Hastanenin genel temizliğinden memnun olma durumu	0.711

HASTA MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ	r Değeri
17. Temizlik işlerini yapan kişilerin temizliği ve genel görünümünden memnun olma durumu	0.607
18. Hastanenin mobilyasından ve görünümünden memnun olma durumu	0.720
19. Haberleşme olanaklarından memnun olma durumu	0.685
20. Yiyeceklerin kalitesinden memnun olma durumu	0.617
21. Yemek servisi yapan kişilerin temizliği ve genel görünümünden memnun olma durumu	0.713
22. Yiyeceklerin servisinden ve sıcaklığından memnun olma durumu	0.629
23. Yatılan odanın konforu, düzeni, temizliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu	0.779
24. Tuvaletlerin temizliği, kullanılabilirliği ve havalandırılmasından memnun olma durumu	0.674
25. Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin yönlendirilmesinden memnun olma durumu	0.633
26. Hastane ortamındaki gürültüden memnun olma durumu	0.571
27. Hemşirelerin tansiyon, nabız, ateş ve solunum değerlerini ölçmelerinden memnun olma durumu	0.564
28. Hemşirelerin bakım verirken ve tedavi sırasında isim kullanmalarından memnun olma durumu	0.591
29. Hemşirelerin neler olduğu hakkında size verdikleri bilginin miktarından memnun olma durumu	0.678
30. Hemşirelerin tedaviyi yerine getirirken gösterdikleri dikkatten memnun olma durumu	0.629
31. Hemşireleri yardım etmeleri için çağırdığınızda yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu	0.706
32. Hemşirelerin yatak temizliği ve yeteri sıklıkta değiştirilmesi konusunda gösterdikleri ilgiden memnun olma durumu	0.641
33. Hemşirelerin uyuma, beslenme, boşaltım gibi bedensel fonksiyonların yerine getirilmesinde yardımcı olmalarından memnun olma durumu	0.732
34. Hemşirelerin ağrı olduğunda hafifletilmesi için gösterdikleri ilgi ve yardımdan memnun olma durumu	0.692

<b>HASTA MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ</b>	<b>r Değeri</b>
35. Hemşirelerin rahat bir şekilde yatılabilmesi için yaptıkları yardımdan memnun olma durumu	0.777
36. Hemşirelerin ihtiyaç duyulduğunda dinlemek ve endişeleri azaltmak için ayırdıkları süreden memnun olma durumu	0.749
37. Hemşirelerin bakımın yürütülmesinde ailenizin desteğini alabilmeniz için gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu	0.735
38. Hemşirelerin tıbbi işlemler tedavi ve bakım sırasında mahremiyete gösterdikleri yardımdan memnun olma durumu	0.729
39. Hemşirelerin nezaketli, güler yüzlü ve hoşgörülü olmalarından memnun olma durumu	0.709
40. Evdeki bakım için hemşireler tarafından verilen bilgilerden memnun olma durumu	0.702
41. Doktorların durumunuz hakkında anlayabileceğiniz şekilde açıklama yapabilmelerinden memnun olma durumu	0.720
42. Doktorların sağlık durumunuz, özel testler ve işlemlerle ilgili verdiği bilginin miktarından memnun olma durumu	0.762
43. Doktorların tüm tedavi süresince sizinle geçirdiği zamanın miktarından memnun olma durumu	0.714
44. Doktorların nezaket ve yaklaşımından memnun olma durumu	0.679
45. Doktorların eve dönerken endişelerinizle ilgili verdikleri bilgilerden memnun olma durumu	0.750
46. Hastabakıcıya ihtiyaç olduğunda ve yardım etmeleri için çağrıldıklarında yanınıza gelmelerine kadar geçen süreden memnun olma durumu	0.757
47. Sedyeye veya tekerlekli sandalyeye ile sizi taşıyan hastabakıcının nezaketinden memnun olma durumu	0.667
48. Sedyeye ve tekerlekli sandalyelerin kullanılabilirliği, görünüşü ve temizliğinden memnun olma durumu	0.582
49. Genel olarak hastaneden taburcu olmaya ilişkin yapılan işlemlerden memnun olma durumu	0.655
50. Ücretlerin verilen bakıma uygunluğundan memnun olma durumu	0.609

## ÖZGEÇMİŞ

1972 İsparta doğumludur. İlk, orta, lise öğrenimini İzmir'de tamamladı. 1989 yılında Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu'nda öğrenimine başladı, 1993 yılında mezun oldu. Aynı yıl Ege Üniversitesi Hastanesi Acil Servis bölümünde hemşire olarak göreve başladı. 1993 yılında E.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nün açmış olduğu Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda yüksek lisans programına başladı. Nisan 1998 tarihinde E.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'na Araştırma Görevlisi olarak atandı. Halen aynı kuruluştadır.