

# KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ İÇİN YATAN HASTA MEMNUNİYETİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

*Inpatient Satisfaction for Kırıkkale University Hospital: A Scale Development Study*

Funda ERDUGAN<sup>1</sup>, Serap YÖRÜBULUT<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kırıkkale Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, KIRIKKALE, TÜRKİYE

## ÖZ

## ABSTRACT

**Amaç:** Bu çalışmada Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yatan hastalar için Likert tipi hasta memnuniyet ölçeği geliştirilerek, bu ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliğinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Yapılan literatür taraması ardından hazırlanan 22 maddeli ölçek hastanede Eylül 2015- Temmuz 2016 tarihleri arasında yatan 397 hastaya uygulanmıştır.

**Bulgular:** İstatistiksel yöntemler kullanılarak faktör analizi ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış, bu çalışmalar sonucunda dört faktörden oluşan Hasta Memnuniyet Ölçeği geliştirilmiştir. Bu faktörler 6 maddeli doktor faktörü; 5 maddeli diğer personel faktörü; 8 maddeli fiziki olanaklar faktörü ve 3 maddeli yemek hizmetleri faktörüdür. Bu dört faktör için, çeşitli anabilim dallarında yatan hastaların memnuniyet düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı araştırılmış ve farklılığın hangi anabilim dallarından kaynaklandığı belirlenmiştir. Ayrıca belirtilen faktörlere göre sırasıyla göğüs cerrahisi, beyin ve sinir cerrahisi, göğüs cerrahisi ve göz hastalıkları ana bilim dallarında en yüksek memnuniyet düzeyi saptanmıştır.

**Sonuç:** Hastaların memnuniyet düzeyleri doktor, diğer personel, fiziki olanak ve yemek hizmetleri olarak adlandırılan tüm faktörlerde “iyi” düzeyde saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta memnuniyeti, yatan hasta, ölçek geliştirme, faktör analizi

**Objective:** The purpose of this study is to investigate the Likert-type patient satisfaction scale for satisfaction of inpatients in the Hospital of the University of Kırıkkale Medical Faculty, and to determine the reliability and validity of this scale.

**Material and Methods:** The scale with 22 items was prepared considering related literature and it was administered to 397 subjects between September 2015- July 2016.

**Results:** A patient satisfaction scale consisting of four factors was developed after factor analyzes and reliability study. The factors of the scale is determined as “doctor factor with 6 items”, “other staff factor with 5 items”, “physical facilities factor with 8 items” and “food services factor with 3 items”. For these four factors identified, we investigated whether the differences in satisfaction levels of inpatients vary between departments and determined in which department a difference emerged. In addition, according to the mentioned factors, the highest level of satisfaction was determined in the branches of thoracic surgery, brain and neurosurgery, thoracic surgery and ophthalmology respectively.

**Conclusion:** Patient satisfaction levels were "good" for all factors called as doctors, other staff, physical facilities and catering services.

**Keywords:** Patient satisfaction, inpatient, scale development, factor analysis



**Yazışma Adresi / Correspondence:**  
Kırıkkale Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, 71450, KIRIKKALE, TÜRKİYE  
**Telefon:** 0318 3574242/4073  
**Geliş Tarihi / Received:** 15.03.2017

**Dr. Funda ERDUGAN**  
Kırıkkale Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, 71450, KIRIKKALE, TÜRKİYE  
**E-posta:** ferdugan@kku.edu.tr  
**Kabul Tarihi / Accepted:** 01.12.2017

## GİRİŞ

Günümüzde hemen her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en önemli ölçütlerden birisi hastaların memnuniyet düzeyidir. Kurumlar için hizmeti alan hastanın memnuniyet derecesini artırmak büyük önem taşımaktadır. Bu amaç doğrultusunda sağlık sektöründe meydana gelen gelişmeler, yenilikler, rekabet ortamı, küreselleşmenin getirdiği sonuçlar, çalışan tüm personelin niteliklerinin geliştirilmesi gibi kurumların optimal kararlar alacak stratejilere sahip olma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Memnuniyet, yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler ve bireysel/toplumsal değerleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavramdır. Donebedian hasta memnuniyetini "hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" olarak tanımlamıştır (1). Hasta memnuniyeti; hastaların aldıkları sağlık hizmeti veya tıbbi bakımla ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını ihtiva eden ve daha çok hastaların algılamalarına dayanan bir kavramdır (2).

Literatürde hasta memnuniyetinin araştırılması amacıyla yapılmış birçok çalışma mevcuttur. Hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan bir çalışmada memnuniyetin ne olduğu, hasta memnuniyetini etkileyen faktörler, memnuniyete ilginin artmasının nedenleri, hasta memnuniyetine temel oluşturan teoriler, beklentilerin rolü ve memnuniyetin bakım kalitesi ile ilişkisi tartışılmıştır (1). Bir eğitim ve araştırma hastanesi servislerinde 2007 ve 2008 yıllarında yatarak tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin ölçülüp değerlendirilmesi ve yıllar itibarıyla değişiminin izlenmesi amacıyla yapılan bir çalışmada hasta memnuniyetinin bileşenlerini oluşturan alt değerlendirme gruplarının birbirlerini pozitif yönlü etkiledikleri, hastanede sunulan hizmetlerin tümünün hasta memnuniyeti üzerinde paralel etkiye sahip olduğu belirlenmiştir (3). Bir üniversite hastanesinin Kalp Damar Cerrahi kliniğinde yatan hastalar arasında

yapılan bir çalışmada hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durumları incelenmiştir (4). Bir kamu hastanesinde yürütülen çalışmada yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin hastaların yattıkları kliniklere, sağlık hizmeti kullanımları ve sosyo-demografik özelliklerine göre değişmediği sonucuna varılmıştır (5). Hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeyleri ile ilgili bir başka çalışmada hastaların en çok önem verdikleri alanlar, hemşirelerin hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yapma yetenekleri, hemşirelerin bilgi, saygı ve empati kurma özellikleri olarak görülmüştür (6). Bir üniversite hastanesinde yapılan başka bir çalışmada ise sağlık hizmetlerinden memnun olma ya da olmama durumunun sosyo-demografik özelliklere dayandırılmasının kalite ve memnuniyetin artırılmasında etkili olmadığı, bu özelliklerin ancak hasta beklentileri ve algılama düzeyi ile ilgili fikir verebildiği sonucuna ulaşılmıştır (7).

Hasta memnuniyetini ölçmede kullanılan standart bir ölçek bulunmamaktadır. Sağlık Bakanlığının önerdiği ölçek tüm hastanelerde aynı standartlarda uygulanması önerilmekte olan ölçektir. Ancak ölçeğin farklı bölge, hastane ve hasta gruplarına göre çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir. Ölçekte memnuniyet değerlendirme boyutlarının bölge, hastane ve hasta özelliklerine göre yeniden değerlendirilmesi ve gerekirse yeni memnuniyet faktörlerinin oluşturulması gerekmektedir (3).

Bu çalışmanın temel amacı, yatan hastaların memnuniyet düzeylerine yönelik bir ölçme aracı geliştirmek, bu ölçek yoluyla Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çeşitli servislerinde yatan hastaların almış oldukları sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve memnuniyet düzeyleri arasında ana bilim dallarına göre anlamlı farklılıkların olup olmadığını incelemektir. Beklenen yarar olarak ise memnuniyet düzeyini iyileştirmeye yönelik temel stratejilerin geliştirilmesidir. Bu amaç doğrultusunda öncelikle faktör analizinin model yapısı

ele alınmış, sonrasında ise modelin kullanımı bir uygulama ile detaylı olarak açıklanmıştır.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinde yataklı servislerde hizmet verilen hastalar çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Geliştirilen memnuniyet ölçeği olasılıksal örnekleme yöntemlerinden tabakalı basit rasgele örnekleme yöntemi kullanılarak evreni temsil etme gücüne sahip örnekleme uygulanmıştır.

Yatan hasta için örneklem sayısı elde edilirken ilgili servislerin hasta sayılarına ait istatistiksel verilerden yararlanılmıştır.

Araştırma öncesinde, Kırıkkale Üniversitesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan 05.03.2015 tarih ve 06/01 sayılı etik kurul onayı, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Başhekimliğinden çalışma izni alınmıştır. Bu izinler doğrultusunda araştırmaya 397 hasta katılmış olup, hastalara yüz yüze anket yapılarak veri toplama süreci tamamlanmıştır. Hastalar, bilgilendirilmiş olur formu ile araştırma hakkında bilgilendirildikten sonra gönüllülük esasına dayalı olarak rasgele seçilmiştir. SPSS paket programında değerlendirilmek üzere, bilgisayar ortamına aktarılan verilerde yanlış veya eksik veri girişi olup olmadığı kontrol edilmiştir. Bazı hastaların cevap vermedikleri eksik veriler çıkarılarak analize devam edilmiştir.

Hastaların demografik yapısını incelemek ve geliştirilecek ölçekle ilgili bilgiler toplamak amacıyla anket formu tasarlanmıştır. Yapılan literatür çalışmaları ışığında memnuniyet ölçeğini oluşturacak maddeler belirlenmiştir. Özellikle ölçek maddeleri oluşturulurken, Sağlık Bakanlığı tarafından geliştirilen memnuniyet ölçek yapılarından yararlanılmıştır. Sağlık Bakanlığı her bir soru için kullandığı oransal dağılım yöntemini 3'lü Likert ölçeğini kullanarak memnuniyet katsayılarını hesaplamıştır. Bu çalışmada ise algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçek derecelendirilmesi 1: Çok Kötü,

2: Kötü, 3: Orta, 4: İyi ve 5: Mükemmel şeklinde tanımlanmıştır.

Öncelikle geliştirilecek olan ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik düzeylerinin kabul edilebilirliği tartışılmıştır.

Güvenirlik analizinde ölçekte yer alan  $k$  maddenin homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştıran yöntemlerden birisi Cronbach Alpha katsayısıdır (8).

Faktör analizi birbirleriyle ilişkili veri yapılarını birbirinden bağımsız ve daha az sayıda yeni veri yapılarına dönüştürmek, amacıyla başvuru bir yöntemdir (9).

$p$  değişkenli,  $m$  faktörlü bir faktör analizi modeli

$$\begin{aligned} x_1 &= \lambda_{11}f_1 + \lambda_{12}f_2 + \dots + \lambda_{1m}f_m + \varepsilon_1 \\ x_2 &= \lambda_{21}f_1 + \lambda_{22}f_2 + \dots + \lambda_{2m}f_m + \varepsilon_2 \\ &\vdots \\ x_p &= \lambda_{p1}f_1 + \lambda_{p2}f_2 + \dots + \lambda_{pm}f_m + \varepsilon_p \end{aligned} \quad (1)$$

şeklinde tanımlanır. Burada  $p$  değişkenli rasgele gözlem vektörü  $x = (x_1, x_2, \dots, x_p)'$  ile,  $m < p$  için faktörler  $f_1, f_2, \dots, f_m$  ile,  $i = 1, \dots, p$ ;  $j = 1, \dots, m$  olmak üzere  $i$ . değişkenin  $j$ . faktör üzerindeki faktör yükleri  $\lambda_{ij}$  ile ve hata terimleri  $\varepsilon_1, \varepsilon_2, \dots, \varepsilon_p$  ile gösterilmiştir. Modele ait varsayımlar;  $E(\varepsilon_i) = 0$ ,  $E(f_i) = 0$ , hata terimleri ve faktörlere ait iki vektör olan  $\underline{\varepsilon}$  ve  $\underline{f}$  ilişkisizdir.

$\Psi$  ile gösterilen hataların kovaryans matrisi diyagonaldır. Bu matrisin köşegen elemanları  $Var(\varepsilon_i) = \Psi_i$  şeklindedir.

Kurulan hipotezlerin anlamlılığının testi için rasgele değişkenlerin normallik varsayımı da gereklidir.

(1) ile verilen model matris formunda  $\underline{x} = \underline{\Lambda}\underline{f} + \underline{\varepsilon}$  şeklinde yeniden yazılabilir. Burada  $p \times 1$  boyutlu  $\underline{x}$  gözlem vektörü,  $p \times m$  boyutlu  $\underline{\Lambda} = [\lambda_{ij}]$  faktör yüklerinin matrisi,  $m \times 1$  boyutlu  $\underline{f}$  faktörlerin vektörü

ve  $\underline{\varepsilon}$  hem kendi aralarında hem de faktörlerle ilişkisiz, aynı zamanda sıfır ortalamalı  $p \times 1$  boyutlu hatalara ait vektördür.  $\underline{x}$ 'in varyansı  $Var(\underline{x}) = \Lambda\Lambda' + \Psi$  veya

$$Var(x_i) = \lambda_{i1}^2 + \lambda_{i2}^2 + \dots + \lambda_{im}^2 + \Psi_i \text{ şeklinde olup, } i.$$

gözlenen değişken için varyans bir başka ifade şekli ile

$$Var(x_i) = (\lambda_{i1}^2 + \lambda_{i2}^2 + \dots + \lambda_{im}^2) + \Psi_i = h_i^2 + \Psi_i$$

= ortak varyans + özel varyans

$i = 1, \dots, p$  için gösterilebilir.  $h_i^2$  ortak varyansı,  $m$  faktör tarafından açıklanan  $x_i$  değişkeninin varyans miktarını gösterirken, özel varyans olarak isimlendirilen  $x_i$  değişkeninin kalan varyansı faktörler tarafından açıklanamayan kısımdır (10, 11).

Ölçek verilerinin faktör analizi için uygunluğu Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. KMO, değişkenler arasındaki korelasyonları tümel olarak derecelendirmenin ve dolayısıyla faktör analizine uygunluğun saptanmasında kullanılan ve

$$KMO = \frac{\sum_{i \neq j} r_{ij}^2}{\sum_{i \neq j} r_{ij}^2 + \sum_{i \neq j} a_{ij}^2} \text{ şeklinde belirlenen bir}$$

ölçüttür. Burada  $r_{ij}$ ,  $i$ . ve  $j$ . değişkenler arasındaki basit korelasyon katsayısını,  $a_{ij}$  ise  $i$ . ve  $j$ . değişkenler arasındaki kısmi korelasyon katsayılarıdır (12, 13). KMO, testinde bulunan değer 0,50'nin altında ise kabul edilemez, 0,50 zayıf, 0,60 orta, 0,70 iyi, 0,80 çok iyi, 0,90 mükemmeldir (14).

Barlett testi, korelasyon matrisinin birim matris şeklinde olup olmadığını test etmek için kullanılır. Verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelmiş olmasını gerektirir (15).

Ayrıca yatan hasta memnuniyet düzeyleri arasında ana bilim dallarına göre anlamlı farklılıkların olup olmadığı varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir.

## BULGULAR

Bu bölüm araştırma bulgularının sonuçlarından oluşmaktadır. Araştırma grubunun %46'sı kadın, %87,7'si evli, %36,2'si ilköğretim mezunu, %59,8'i emekli, %64,7'si il merkezinde ikamet etmekte olup, yaş ortalaması  $57,15 \pm 17,59$ 'dur. Katılımcıların %73,1'i gelirinin orta ve daha az gelir grubuna ait olduğunu, %36,1'i önceki hizmetlerden duyulan memnuniyet nedeni ile hastaneyi tercih ettiğini, %77,4'ü hastaneye tekrar geleceğini belirtmiştir. Katılımcıların kişisel özelliklerine ait bazı sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

Çalışmada memnuniyet ölçeğinin 0,94 olarak bulunan Cronbach Alpha Güvenirlilik katsayısı ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

**Tablo 1.** Katılımcıların kişisel özelliklerine ilişkin bulgular

Özellik	Düzyey	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	183	46,0
	Erkek	214	53,9
Medeni Durum	Evli	348	87,7
	Bekar	49	12,3
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	104	26,2
	Okur-yazar	34	8,6
	İlköğretim	143	36,0
	Lise	84	21,2
	Yükseköğretim	14	3,5
	Üniversite	18	4,5
Gelir Düzeyi	Çok kötü	12	3,0
	Kötü	40	10,1
	Orta	240	60,5
	İyi	103	25,9
	Çok iyi	2	0,5
İkamet yeri	İl merkezi	258	65,0
	İlçe	74	18,6
	Köy/Kasaba	42	10,6
	Diğer iller	23	5,8

Yapılan faktör analizinin uygunluğu KMO ve Barlett testi ile incelenmiş olup, ölçeğin KMO değeri 0,939 olarak bulunmuştur. Bu sonuç örneklem büyüklüğünün faktör analizi için mükemmel düzeyde olduğunu gösterir. Barlett testi sonucu 4981,026 ( $p < 0,000$ ) olarak bulunmuştur. Barlett testi değerinin de 0,05 önem derecesinde anlamlı olması, " $H_0$ : Kitle korelasyon matrisi birim matristir" şeklinde oluşturulan yokluk hipotezinin red edilmesini sağlar. Sonuç olarak, örneklem grubundan elde edilen verilerin faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir.

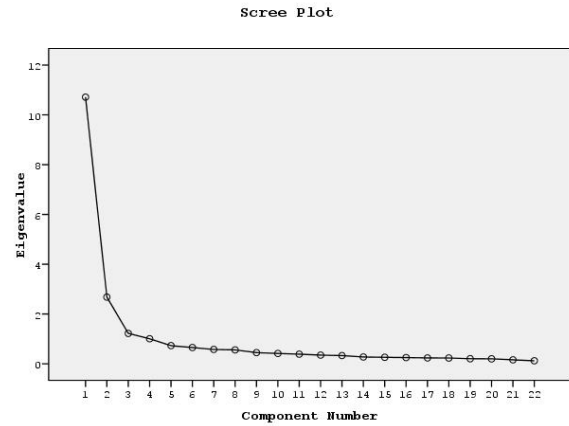
Memnuniyet ölçeğinin yapı geçerliliğinin sınanmasında faktör analizi uygulanmıştır. Analizde equamax rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem varimax ve quartimax rotasyon yöntemlerinin özelliklerini birleştirerek, iyi ve kötü yönlerini dengeler (15).

Yapılan analiz sonucunda ölçeğin dört faktörlü bir yapıda olduğu görülmüştür. Faktörlerin öz değerleri sırasıyla 10,714; 2,679; 1,221 ve 1,005'dir. Bu dört faktörün ölçeğe ait açıkladıkları varyans %70,997 dir. Birinci faktör, hastaların hizmet aldıkları doktor ile ilgili 6 maddeden oluşan maddeleri kapsamaktadır. Bu değişkenlerin tamamı doktorlardan duyulan memnuniyet ile ilgili olduğundan "doktorlar faktörü" olarak isimlendirilmiştir. Aynı şekilde ikinci faktör 5 maddeden oluşan diğer hastane personeli ile ilgili memnuniyetleri gösteren maddeleri kapsadığından bu faktör "diğer personel faktörü" olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktör, 8 maddeden oluşan hastanenin fiziki olanakları hakkındaki memnuniyet maddelerini içermektedir. Bu faktöre "fiziki olanak faktörü" ismi verilmiştir. Son olarak dördüncü faktör, yemek hizmetlerinden duyulan memnuniyet konusundaki maddeleri içermektedir. Bu faktöre "yemek faktörü" ismi verilmiştir. Faktör analizine ait bazı sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** Özdeğer ve varyans açıklama oranları

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
Özdeğer	10,714	2,679	1,221	1,005
Varyans %	31,457	16,480	11,677	11,383
Birikimli %	31,457	47,937	59,614	70,997

Kaiser kriterinin sakıncalarını ortadan kaldırmak için Cattell tarafından geliştirilen scree testi faktör sayısının belirlenmesinde kullanılan bir yöntemdir (13). Çalışmada özdeğerlere bakılarak ölçeğin dört faktörden oluştuğu belirlenmişti. Grafik 1 ile verilen scree grafiği incelendiğinde faktör sayısı olarak yine 4 boyutun seçilebileceği görülmektedir. Dördüncü bileşenden sonra faktörlerin varyansları birbirlerine yakındır, varyansa katılım payını gösteren eğrinin eğimi giderek yatay hale gelmeye başlamıştır.



**Grafik 1.** Faktör analizi çizgi grafiği

Tablo 3'de memnuniyet ölçeğine ait faktör yükleri verilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi ölçeğin faktör yükleri 0,412 ile 0,957 arasında değişmektedir. Madde faktör yükü en az 0,30 ve üzerinde olarak belirlenmiştir. Buna göre 22 madde için bu kriterin geçerli olduğu söylenebilir.

Ortak varyans (communality) bir değişkenin analizde yer alan diğer değişkenlerle paylaştığı varyans miktarıdır. Düşük ortak varyansa sahip olan değişkenler analizden çıkarılarak faktör analizi tekrar yapılabilir (8). Bir değişkene ilişkin faktörlerin açıkladıkları ortak varyans, değişkenin faktör yük değerlerinin kareleri toplamına eşittir. Ortak faktör varyansı, maddelerin faktörlerle olan çoklu korelasyonunun karesi ile de açıklanmaktadır. Ortak faktör varyansının yüksek olmasının, modele ilişkin açıklanan toplam varyansı artıracığı dikkate alınmalıdır (16). Buna göre elde edilen ortak varyans değerlerinin 0,510 ile 0,805 arasında değiştiği görülmüştür.

Ölçeğe ait faktörler belirlendikten sonra, faktörlerin iç tutarlılık katsayıları da incelenmiştir. Yatan hasta memnuniyet ölçeğinin boyutlarındaki iç tutarlılık katsayıları, Cronbach Alpha tekniği ile hesaplanmış ve analiz sonuçları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4’e göre ölçeğin birinci alt boyutunda (Doktor) bulunan 11 madde için yapılan analiz sonucu Cronbach Alpha değeri 0,922 olarak bulunmuştur. Bu değer birinci alt boyutun güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin ikinci alt boyutunda (Diğer personel) bulunan 5 madde için yapılan analiz sonucu Cronbach Alpha değeri 0,903 olarak bulunup, ikinci alt boyutun da iç güvenilirliğe sahip olduğu görülmüştür. Ölçeğin üçüncü alt boyutunda (Fiziki şartlar) 8 madde için yapılan analiz sonucu Cronbach Alpha değeri 0,869 olarak bulunmuştur. Bu değer üçüncü alt boyutun güvenilir olduğunu göstermiştir. Ölçeğin dördüncü alt boyutunda (Yemek hizmetleri) 3 madde için yapılan analiz sonucu Cronbach Alpha değeri 0,836 olarak bulunmuş olup üçüncü alt boyutun da güvenilir olduğu belirlenmiştir. Böylece ölçeğin dört alt boyutu için de yer alan maddeler için, iç tutarlılığın yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.** Faktör yük değerleri

	Doktor	Diğer Personel	Fiziki olanak	Yemek hizmetleri
M10	,707			
M11	,761			
M 12	,689			
M 20	,598			
M 21	,957			
M 22	,86			
M1		,552		
M13		,739		
M14		,730		
M15		,715		
M18		,593		
M2		,756	,756	
M3		,712	,712	
M4		,787	,787	
M5		,802	,802	
M6			,450	
M16			,690	
M17			,412	
M19			,459	
M7				,843
M8				,825
M9				,839

**Tablo 4.** Güvenirlik analizi sonuçları

Faktör	Cronbach Alpha Katsayısı	Madde sayısı
Doktor	0,922	6
Diğer Personel	0,903	5
Fiziki olanaklar	0,869	8
Yemek hizmetleri	0,836	3

Poliklinik servislerine yatan hastalara uygulanan memnuniyet ölçeğinden elde edilen puanlara ait ortalama ve standart sapmalar Tablo 5'de verilmiştir.

**Tablo 5.** Faktör maddelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri

Faktör	$\bar{x}$	s
Doktor	3,9612	0,778
Diğer Personel	3,9395	0,801
Fiziki şartlar	3,7808	0,705
Yemek	3,5032	0,997

Tablo 5’de elde edilen değerlere bakıldığında ele alınan dört faktör için de hastaların memnuniyet düzeyinin olumlu (iyi) yönde olduğu söylenebilir. Ortalama değerler kendi içinde değerlendirilmek istenirse, doktorların hizmetlerinden ve uygulamalarından memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu, içlerinde en düşük memnuniyet düzeyinin yemek hizmeti olduğu görülmüştür.

Bu aşamada ise yatan hasta memnuniyet düzeyleri arasında ana bilim dallarına göre anlamlı farklılıkların olup olmadığı incelenmiştir. Yapılan ANOVA analizi sonucunda belirlenen dört faktör için de memnuniyet düzeyi anabilim dallarına göre farklılık göstermiştir.

Tablo 6’ya göre doktor memnuniyet düzeyi hastanın yattığı anabilim dallarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek için Post Hoc testlerinden Tukey testi sonucuna göre memnuniyet düzeylerinin düşükten yükseğe sıralanması ile göz hastalıkları, genel cerrahi, nöroloji, kadın hastalıkları ve doğum, göğüs hastalıklarının memnuniyet düzeyleri birbirine benzer ve “iyi” kategorisine yakın iken kardiyoloji, ortopedi ve travmatoloji, beyin ve sinir cerrahisi, üroloji, KBB, göğüs cerrahisi memnuniyet düzeyleri birbirine benzer ve “mükemmel” kategorisine yakındır.

Tablo 7’ye göre diğer personel memnuniyet düzeyi hastanın yattığı anabilim dallarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tukey testi sonucuna göre en

düşük memnuniyet düzeyi göz hastalıklarında, en yüksek memnuniyet düzeyi ise beyin ve sinir cerrahisi ve KBB bölümlerinde görülmüştür. Diğer anabilim dallarında memnuniyet düzeyleri birbirine benzerdir.

Tablo 8’e göre fiziki olanaklar için memnuniyet düzeyi hastanın yattığı anabilim dallarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Post Hoc testi sonucuna göre göz hastalıkları ve kadın doğum memnuniyet düzeyleri düşük memnuniyet grubunda, göğüs hastalıkları, ortopedi travmatoloji, nöroloji, beyin ve sinir cerrahisi diğer bir grupta iken, en yüksek memnuniyet düzeyi ise genel cerrahi, KBB, üroloji, kardiyoloji ve göğüs cerrahisi anabilim dallarıdır.

Tablo 9’a göre yemek hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi hastanın yattığı anabilim dallarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tukey testi sonucuna göre anabilim dalları memnuniyet düzeyine göre 3 gruba ayrılmıştır. Memnuniyet düzeyi en düşük olan kadın hastalıkları ve doğum anabilim dalı iken, göz hastalıkları anabilim dalı memnuniyet düzeyi en yüksek olan bölümdür. Diğer servislerin memnuniyet düzeyleri birbirine benzerdir.

**Tablo 6.** Anabilim dallarına göre yatan hastaların doktor faktörü memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi

AD	$\bar{x} \pm s$	p
Beyin ve Sinir Cerrahisi	4,2812 ± ,61379	
Genel Cerrahi	3,9712 ± ,72289	
Göğüs Cerrahisi	4,4556 ± ,40565	
Göğüs Hastalıkları	4,1216 ± ,51915	0,00
Göz Hastalıkları	3,4583 ± ,90632	
Kadın Hast. ve Doğum	4,1167 ± ,65758	
Kardiyoloji	4,1726 ± ,65023	
KBB Hastalıkları	4,3619 ± ,47225	
Nöroloji	4,0208 ± ,56724	
Ortopedi ve Travmatoloji	4,1930 ± ,54790	
Üroloji	4,3214 ± ,37110	

**Tablo 7.** Anabilim dallarına göre yatan hastaların diğer personel faktörü memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi

AD	$\bar{x} \pm s$	p
Beyin ve Sinir Cerrahisi	4,4000 ± ,57570	
Genel Cerrahi	3,9720 ± ,64903	
Göğüs Cerrahisi	4,2133 ± ,37391	
Göğüs Hastalıkları	3,9730 ± ,54398	
Göz Hastalıkları	3,5805 ± 1,06491	
Kadın Hast. ve Doğum	3,8364 ± ,92008	0,00
Kardiyoloji	4,2231 ± ,56661	
KBB Hastalıkları	4,3371 ± ,48208	
Nöroloji	4,2500 ± ,42269	
Ortopedi ve Travmatoloji	4,2381 ± ,44099	
Üroloji	4,2571 ± ,39947	

**Tablo 8.** Anabilim dallarına göre yatan hastaların fiziki olanaklar faktörü memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi

AD	$\bar{x} \pm s$	p
Beyin ve Sinir Cerrahisi	3,7969 ± ,43987	
Genel Cerrahi	4,0325 ± ,59537	
Göğüs Cerrahisi	4,1417 ± ,55070	
Göğüs Hastalıkları	3,7297 ± ,65253	0,00
Göz Hastalıkları	3,0955 ± ,81115	
Kadın Hast. ve Doğum	3,2875 ± ,69485	
Kardiyoloji	4,1000 ± ,52416	
KBB Hastalıkları	4,0590 ± ,61345	
Nöroloji	3,7891 ± ,55662	
Ortopedi ve Travmatoloji	3,7574 ± ,47077	
Üroloji	4,0982 ± ,34920	

**Tablo 9.** Anabilim dallarına göre yatan hastaların yemek faktörü memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi

AD	$\bar{x} \pm s$	p
Beyin ve Sinir Cerrahisi	3,0000 ± ,47140	
Genel Cerrahi	3,6797 ± 1,06867	
Göğüs Cerrahisi	3,6222 ± ,99096	
Göğüs Hastalıkları	3,4505 ± ,90682	0,00
Göz Hastalıkları	3,9728 ± 1,06683	
Kadın Hast. ve Doğum	2,7333 ± ,95323	
Kardiyoloji	3,7381 ± 1,04372	
KBB Hastalıkları	3,3238 ± 1,06484	
Nöroloji	3,1250 ± ,88506	
Ortopedi ve Travmatoloji	2,8730 ± ,81292	
Üroloji	3,7619 ± ,60761	

## TARTIŞMA

Bu çalışmada, araştırma kapsamında geliştirilen yatan hasta memnuniyeti ölçeği kullanılarak Kırıkkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi poliklinik servislerinde yatan hastaların aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri dört faktörle belirlenmeye çalışılmıştır. Çok kötüden mükemmel doğru derecelendirilen ölçek puanlandırılmasında, hastaların memnuniyet düzeyleri doktor, diğer personel, fiziki olanak ve yemek hizmetleri olarak adlandırılan tüm faktörlerde “iyi” düzeyde bulunmuştur.

Hastanenin fiziki olanaklarının hasta memnuniyeti üzerindeki olumlu etkisi ile ilgili literatürde benzer çalışmalar mevcuttur (17,7). Hastane binasının eski olması fiziksel olanak bakımından hasta memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir (5). Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi ise 2013 yılında kampüs yerleşkesi içerisindeki yeni binasına taşınmıştır. Böylece daha geniş ve modern imkanlara sahip olmuştur. Özellikle engelli ve hastalar için hastane içerisindeki ulaşımını kolaylaştıran yürüyen



merdiven, asansör gibi etkenler hasta memnuniyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir. İl coğrafi konum açısından da yalnızca Kırıkkale’de ikamet edenlerin değil, çevre illerde yaşayanların da sağlık yükünün çoğunu kaldırmaktadır. Fiziksel olanaklara ait faktördeki maddelerin ortalamasının “iyi” olarak değerlendirilmesinde, bu durumlarında etkili olduğu düşünülebilir.

Çoğu hastane, yemek hizmet ihtiyacını son yıllarda dışardan hizmet alımı şeklinde taşeron şirketler aracılığıyla sağlamaktadır. Çalışmamızda faktördeki madde ortalamalarına göre memnuniyet düzeyine bakıldığında, elde edilen dört faktör arasında iyi olarak değerlendirilmesine rağmen, en düşük ortalama bu faktöre aittir. Elde ettiğimiz bu sonuç ise yapılmış olan önceki çalışmalar ile uyumludur (18-20). Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yapılan bir çalışmada yemek servislerinin zamanında olmasının ve sunumun sıcak yapılmasının hasta memnuniyetinde etkili olduğu belirlenmiştir (7). Yemek hastaların manevi ve fiziki iyileşmesinde önemli bir etkidir ve tedavi ve bakım sürecinin bir parçası olan yemeklerin temizliğinin, lezzetinin, sıcaklığının ve sunumunun beklenen düzeyde olmasına dikkat edilmelidir (21). Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre yemek hizmetleri kalitesine daha da önem verilmeli ve belirli aralıklarla düzenli olarak hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi önerilmektedir. Bu sayede ortaya çıkabilecek aksaklıkların belirlenerek önlenmesi hedeflenmelidir.

Doktorların mesleki yeterliği ile birlikte davranışları, aynı şekilde yatan hastanın daha çok iletişim halinde olduğu yardımcı sağlık personelinin tutumları, hastaların memnuniyet düzeyinde önemli bir etkidir (21,22). Çalışmada diğer personel ve doktor faktörlerine ortalama değerlerin birbirine yakın olmakla beraber, doktor faktörünün daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bu durum Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinin tercih edilmesinde diğer faktörler bir yana, çalışan tüm personelin ilgi, alaka ve özverisinin etkili olduğunu

göstermektedir. Yatarak tedavi gören hastaların memnuniyeti üzerinde hastane personelinin daha ön planda olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Hasta memnuniyeti rekabetin oldukça güçlendiği sağlık sektöründe, hastanelerin konumlarını sağlamlaştırmak adına birtakım değerlerinin yönetilmesinde büyük rol oynamaktadır. Son yıllarda ülkemizde, verilen hizmeti iyileştirmek açısından hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmaların arttığını söyleyebiliriz. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre hastaların hasta memnuniyetini değerlendirirken sadece aldıkları sağlık hizmetinin iyiliğine bakmadıkları, fiziki koşullar, muhatap olunan her çalışanın tutum ve davranışları gibi pek çok durumu dikkate aldıkları görülmüştür. Sağlık hizmetini alan hastaların, aldıkları hizmete ilişkin görüş, öneri veya düşüncelerinin önemsenmesi, kalite geliştirme çalışmalarına önemli bir katkı sağlayacak, hastaların hizmeti aldığı kuruma bağlılığını da arttıracaktır. Ayrıca kişilerin beklentilerinin, isteklerinin sürekli değiştiği göz önüne alındığında, kurumlar için hasta memnuniyet ölçümlerini düzenli aralıklarla uygulamak, sürekli iyileşme açısından kaçınılmazdır.

### Teşekkür

Bu çalışma, Kırıkkale Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Koordinasyon Birimi tarafından (No: 2015/40) desteklenmektedir. BAP koordinasyon birimine, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi başhemşire yardımcısı Elçin Şahin’e araştırma verilerinin toplanması aşamasında gösterdiği destekten ötürü, ayrıca bilgisayar ortamına anket verilerinin girişi konusunda destek veren Kırıkkale Üniversitesi İstatistik Bölümü öğrencilerine teşekkürlerimizi sunarız.

### KAYNAKLAR

1. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2001; 5(2): 69-74.

2. Kırılmaz H. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: Poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2013; 4(1): 11-21.
3. Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2008; 10(3): 87-122.
4. Özer N, Köçkar Ç. Yurttaş A. Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2009; 12(3): 12-19.
5. Çelikkalp Ü, Temel M, Saraçoğlu GV, Demir M. Bir kamu hastanesinde yatan hastaların hizmet memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 2011; 6(17): 1-14.
6. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2011; 14(1): 1-8.
7. Savaş E, Bahar A. Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Gaziantep Tıp Dergisi*. 2011; 17(1): 24-8.
8. Kalaycı Ş. SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik testleri. 3. bs. Ankara. Asil Yayın Dağıtım, 2008.
9. Özdamar K. Paket programlar ile istatistiksel veri analizi II. 2. Baskı, Kaan Kitapevi, Eskişehir. 1999.
10. Timm NH. Applied multivariate analysis. New York. Springer-Verlag, 2002.
11. Raykov T, Marcoulides GA. An introduction to applied multivariate analysis. New York. Taylor & Francis Group, 2008.
12. Alpar R. Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler. 3. Baskı, Detay yayıncılık, Ankara. 2011.
13. Albayrak AS. Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. 1. Baskı. Asil yayın dağıtım, Ankara. 2006.
14. Sharma S. Applied Multivariate Techniques. John Wiley Sonc Inc., New York. 1996.
15. Akgül A. Tıbbi araştırmalarda istatistiksel analiz teknikleri: SPSS uygulamaları. 3. Baskı. Emek Ofset Ltd. Şti., Ankara. 2005.
16. Patır S. Faktör analizi ile öğretim üyesi değerlendirme çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2009; 23(4): 69-86.
17. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir Tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal*. 2008; 21(1): 33-49.
18. Türkuğur Ü, Alıcı B, Uzuntarla Y, Güleç M. Yatan hasta memnuniyetinin incelenmesi: Bir eğitim hastanesi örneği. *Gülhane Tıp Dergisi*. 2016; 58: 170-173.
19. Şişe Ş, Altınel EC. Bir üniversite hastanesinde yatan hasta memnuniyeti. *Selçuk Tıp Dergisi*. 2012;28(4):213-218.
20. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. *Genel Tıp Dergisi* 2005; 15(4): 137-142.
21. Kavas HG, Gultekin MC, Emek ÖF. Toplam kalite yönetimi bağlamında Sivas devlet hastanesinde yatan hasta memnuniyeti üzerine bir inceleme. *Journal of Management, Marketing and Logistics*. 2016; 3(3): 291-302.
22. Güllüpunar MD. Bir halkla ilişkiler uygulaması olarak hastanelerde hasta karşılama hizmetlerinin kurumsal itibara etkisi: kamu hastaneleri üzerine bir inceleme. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*. 2016;4(2): 895-925.