



A Research on Patient Satisfaction with Primary Health Care in the Center of Afyonkarahisar

Afyonkarahisar İl Merkezinde Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması

Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti / Patient Satisfaction in Primary Health Care Services

Şensoy Nazlı¹, Özmen Alparslan², Doğan Nurhan³, Ercan Atilla⁴, Karabekir H. Selim⁵

¹Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği AD, ²Afyon Kocatepe Üniversitesi Sos.Bil.Ens.İşletme AD, ³Afyon Kocatepe Üniversitesi Biyoistatistik AD,

⁴Afyon Kocatepe Üniversitesi Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Tıbbi Dökümantasyon ve Sekreterlik Programı,

⁵Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Beyin Cerrahisi AD, Afyonkarahisar, Türkiye

Şensoy N, Özmen A, Doğan N, Ercan A, Karabekir H.S. A Research On Patient Satisfaction with Primary Health Care in the Center of Afyonkarahisar, II.Ulusal Birinci Basamak Hekimliği Kongresi, Antalya, 18-21 Mart, 2010 tarihinde poster olarak sunulmuştur. "Afyonkarahisar İl Merkezinde Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetine Yönelik Bir Saha Araştırması", Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından 08.SAGMYO.01 (2010) proje olarak desteklenmiştir.

Özet

Amaç: Birinci basamak sağlık hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinde hasta memnuniyeti önemli bir göstergedir. Hastaların birinci basamak sağlık hizmetinden anladıkları, hizmet ekibinden beklentileri ve gereksinimlerinde önceliklerin belirlenmesi, hizmet sunumuna ilişkin görüş ve geri bildirimleri, birinci basamak sağlık hizmetlerinde kalitenin tesisi ve iyileştirilmesinde son derece önemlidir. Bu çalışma ile birinci basamak sağlık hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinde hasta memnuniyeti ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlandı. **Gereç ve Yöntem:** Bu çalışma, Ocak 2009 tarihinde Afyonkarahisar ili merkezinde bulunan dokuz Sağlık Ocağında ve Ana Çocuk Sağlığı-Aile Planlaması Merkezinde yapıldı. Birinci basamak sağlık kuruluşuna başvuran hastalara sosyo-demografik özellikleri ve aldıkları hizmete yönelik memnuniyetlerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşan anket formu yüz yüze görüşme yöntemi ile uygulandı. **Bulgular:** Araştırmaya alınan 1227 hastanın 809'u kadın, 418'i erkek olup, 878'i evli, 290'u bekar. 408'i ilköğretim mezunu, 596'sı ev hanımı, 133'ü emekliydi. Hastaların bir sağlık sorunuyla karşılaştıklarında, en fazla tercih ettikleri kuruluşun sağlık ocağı olduğu, tercih nedenleri ise aldığı hizmetlerden genel olarak memnun olmaları, çabuk sonuçlanması ve sorunlarının çözümünde güven duymalarıydı. Hastaların %75'inin başvuru ve kayıt işlemleri için bekleme süresinin 0-5 dakika olduğu, daha çok muayene olmak ve ilaç yazdırmak amacıyla başvurdukları belirlendi. Erkek, 50 yaş üzerindeki ve eğitim düzeyi düşük hastaların memnuniyet düzeyleri daha yüksekti. **Tartışma:** Sonuç olarak, eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin azaldığı, yaş arttıkça memnuniyetin arttığı ve başvuru-kayıt ve muayene işlemleri için bekleme süresinin kısa olmasının hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler

Hasta Memnuniyeti; Kalite Göstergeleri; Sağlık Hizmeti

Abstract

Aim: Patient satisfaction is an important indicator to evaluate the quality of primary health care service. It is also significant to improve the quality of medical care, expectation from health staff, priority of patient needs, views and feedbacks about medical services in primary health care. Our objective in this study is to determine the patient satisfaction and the factors affecting this aspect in the evaluation of primary health care quality. **Material and Method:** This research was carried out in one Mother and Child Health and Family Planning Centre and nine Health Centers in January 2009 at Afyonkarahisar center. The questionnaire was performed to investigate the degree of satisfaction about health services, and socio-demographic characteristics of patients admitted to primary health care by face to face interview method. The data was evaluated by SPSS 15.00. **Results:** 1227 patients participating in the study, 809 women and 418 were male, married 878, 290 were single. Their education level was 408 graduated from primary school. At the same time, their job distributions were 596 housewives, 133 retired. When the patients had health problems, the most preferable institution was health center, the choice of the reasons they were satisfied with the services in general, determined as to obtain quick results and confidence in solving problems. 75% of the patients waiting time for admission and registration procedures were 0-5 minutes. The admission reasons were mostly physical examination and prescription. Patients who are male, aged above 50 years and low educated had much higher satisfaction levels. **Discussion:** As a result, decreased satisfaction with higher education level, satisfaction increased with increasing age and a short waiting period for the application-registration and examination procedures were being influenced patient satisfaction.

Keywords

Patient Satisfaction; Quality Indicators; Healthcare

DOI: 10.4328/JCAM.1173

Received: 22.06.2012 Accepted: 05.08.2012 Printed: 01.01.2014 J Clin Anal Med 2014;5(1): 29-34

Corresponding Author: Nazlı Şensoy, Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği AD, 03000 Afyonkarahisar, Türkiye.

T.: +905055441567 F.: +90 2722463322 E-Mail: nazlisensoy2005@yahoo.com

Giriş

Hizmet, büyük ölçüde herhangi bir meslekte uzmanlaşmış, teknik bilgi ve donanıma sahip kimseler tarafından yerine getirilen, fiziksel olarak ölçülmesi mümkün olmayan faaliyetlerdir [1]. Bu bağlamda, sağlık hizmetleri de doğrudan doğruya mesleğinde uzman, donanımlı ve profesyonel kişiler tarafından verilen hizmetler olup bireye ve aileye doğrudan ve dolaylı sunulan hizmetlerin tümünü kapsamaktadır [2].

Sağlık hizmetleri standart değildir. Sunulan hizmet, onu sunan kişiye göre değiştiği gibi, zaman içinde aynı kişi düzeyinde de sabit kalmaz [2]. Sunulan hizmetin kalitesi de buna bağlı olarak farklılık göstermektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite kontrolü de çok zordur. Ancak, dikkatli personel seçimi ve eğitimle hizmet kalitesini bir ölçüde standartlaştırmak mümkün olabilmektedir. Standartlaştırma çabaları, sağlık hizmetlerinde iş bölümü ve uzmanlaşmanın oluşumuna neden olmaktadır [3].

Donabedian, sağlık hizmetlerinde kaliteyi üçe ayırmaktadır [4]. Bunlar; teknik yönü, kişilerarası iletişim yönü ve sağlık hizmetinin konfor yönüdür. Teknik yönü; tıbbi bilim ve bilginin bir sağlık sorununun teşhis ve tedavisinde ne kadar iyi uygulandığını anlatmaktadır. Kalitenin kişilerarası iletişim yönü; hasta ile iletişim kuran doktor, hemşire, yardımcı personel gibi sağlık hizmeti sunum sürecinde yer alan kişilerin yardımseverliği, dostça yaklaşım vb. özellikleri kapsamaktadır. Konfor yönü ise, sağlık kuruluşunun ortamında sunulan olanaklar, bu olanakların rahatlığı gibi özellikleri içermektedir.

Sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin önemli temel çıktılarında birisidir. Sağlık kurumlarının süreçlerinin iyileştirilmesi için verilerin elde edilmesi amacıyla yapılan hasta memnuniyeti araştırmaları, sonuçları bakımından müşterilerin hizmete karşı bakış açılarıyla ele alınması yönünden önemlidir [5]. Hasta ve hasta yakını memnuniyetinin belirlenmesi, hastaya verilen tüm hizmetlerin kalitesini ortaya çıkarmakta ve bu yönüyle sağlık hizmet yöneticilerine hizmetin niteliği ve niceliğinin nasıl olması gerektiği konusunda birçok veriler sunmaktadır [6]. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler; hastaya ilişkin faktörler, hizmet verenlere ilişkin faktörler, çevresel veya kurumsal faktörler olarak incelenmektedir [7].

1- Hastaya ilişkin faktörler; müşteri memnuniyetini bireyin geçmiş deneyimleri, medyadan elde ettiği bilgiler, beklentileri, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal statüsü, sağlık durumu, tanısı, hastanın kendi sağlık durumunu algılayışı etkilemektedir.

2- Hizmet verenlere ilişkin faktörler; sağlık elemanlarının kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hasta memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır.

3- Çevresel veya kurumsal faktörler ise; hastanenin ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, otopark, temizlik, yiyecek hizmetlerinin kalitesi ve ücret gibi konularda hasta memnuniyetinde önemli rol oynamaktadır.

Görüldüğü gibi, bu bağlamda sadece genel memnuniyetin değerlendirilmesi yeterli olmamakta, hasta memnuniyetini farklı boyutlarda değerlendirmek gerekmektedir. Sonuç olarak; sağlık alanında kaliteli hizmetin önemli bir göstergesi olan hasta memnuniyet düzeyinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve beklentiler doğrultusunda daha nitelikli bir hizmetin sunulması için gereklidir.

Bu araştırma ile Afyonkarahisar ilinde birinci basamağa başvuran hastaların kurumu tercih nedenleri, hasta memnuniyeti ve memnuniyette etkili olan faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem

Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesine yönelik bu araştırma kesitsel tipte bir araştırma olup, Afyonkarahisar ilinde merkezdeki 12 sağlık ocağı ile bir adet Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması (AÇSAP) merkezi araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Çalışmanın yapıldığı tarihlerde 5, 8 ve 10 nolu sağlık ocakları tadilat nedeni ile kapalı olduğu için araştırma dışı bırakılmıştır. Araştırma bölgesindeki her bir sağlık ocağının hizmet vermekle yükümlü olduğu nüfus bilgilerinden yararlanarak, alınması gereken hasta sayısı belirlenmiştir. Sağlık ocaklarındaki kadın ve erkek oranlarına göre $p=0,5$, $q=0,5$ (en büyük örneklem sayısı) ve $d=0,03$ alınarak örneklem sayısı oluşturulmuştur.

Araştırma, Ocak 2009 tarihinde, birbirini izleyen beş mesai günü çalışma saatleri içerisinde, Afyonkarahisar ili merkezinde bulunan 9 sağlık ocağı ve bir AÇSAP'a başvuran 15 yaş üstü 1227 kişiye, daha önce bu araştırmayı yapmak üzere eğitilmiş anketörler tarafından yüz yüze anket yöntemi ile sözlü gönüllü onamları alınarak yapılmıştır.

Hazırlanan anket formu 50 kişiye uygulanarak, düzeni, dili, soruların anlaşılıp anlaşılmadığı, soruların ve seçeneklerin amaca uygun ve yeterli olup olmadığı hakkında ön denemeden geçirilmiş ve gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Anket formu iki bölüm olup, ilk bölümde sosyo-demografik bilgiler (cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, aylık gelir seviyesi, meslek grubu, sosyal güvence), başvuru nedenini içeren sorular; ikinci bölümde ise beşli Likert tipi ölçek şeklinde hazırlanmış sağlık ocaklarından memnuniyeti ölçmeye yönelik toplam 34 soru yer almaktadır. Bunlardan 23'ü sağlık hizmetlerine ulaşılabilirlikten memnuniyet (Boyut 1; 3 soru), fiziki şartlar (Boyut 2; 5 soru), doktor memnuniyeti (Boyut 3; 10 soru) ve sağlık personelinin memnuniyeti (Boyut 4; 3 soru) ile ilgili sorulardan oluşmuştur.

Anket formunda memnuniyeti ölçen 34 sorunun genel güvenilirlik katsayısı Cronbach alfa= ,9081'dir. Memnuniyet boyutlarına göre puanlar hesaplanırken aynı boyutta olan sorular olumlu ve olumsuz olma durumuna göre 1'den 5'e veya 5'den 1'e doğru tekrar kodlanmıştır. Daha sonra bu yeni şeklin ortalaması alınmış, 1 ve 2 memnuniyetsizliği, 4 ve 5 tam memnuniyeti ve 3 kararsız kalma şeklinde değerlendirilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler, kategorik veriler için sayı ve yüzde, hesaplanan puanlara ilişkin aritmetik ortalama±standart sapma gösterimi kullanılmıştır. Verilerin normallik kontrolünde Shapiro Wilks testi kullanılmıştır. Normal dağılım gösteren verilere iki grup karşılaştırılmasında Student-t testi, 3 ve daha çok grubun karşılaştırılmasında ise Varyans analizi kullanılmıştır. Farklı olan grup ya da grupların belirlenmesinde ise Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Normallik varsayımının bozulduğu durumda ise 2 grubun karşılaştırılmasında Mann-Whitney U testi, 3 ve daha çok grubun karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Boyutların belirlenmesinde Faktör Analizi, Kategorik verilerin değerlendirilmesinde ise Ki-kare testi kullanılmıştır. Tüm analizler için yanılma düzeyi olarak $\alpha=0,05$ seçilmiştir. Tüm analizlerin değerlendirilmesinde SPSS 15.0 paket programı kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan 1227 hastanın; yaş ortalaması 36,88±15,68; %65,9'u (n=809) kadın, %34,1'i (n=418) erkek, %71,6'sı (n=878) evli; %48,6'sı (n=596) ev hanımı, %10,8'i (n=133) emekli; %33,3'ü (n=408) ilköğretim mezunu, %26,2'si (n=322) ise lise mezunudur. Hastaların tanımlayıcı özellikleri Tablo 1'de özetlenmiştir.

Hastaların sağlık hizmetini aldıkları sağlık ocaklarına göre dağılımları Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan 1227 Hastanın Bazı Tanımlayıcı Özellikleri

Yaş Grupları	n= 1227	%
20 ve altı	190	15,5
21-30	336	27,4
31-40	253	20,6
41-50	177	14,4
51-60	165	13,4
61 ve üzeri	106	8,6
Cinsiyet		
Kadın	809	65,9
Erkek	418	34,1
Medeni Durum		
Evli	878	71,6
Bekar	290	23,6
Dul/Boşanmış	59	4,8
Öğrenim Durumu		
Okur-Yazar Değil	89	7,3
Okur Yazar	36	2,9
İlkokul Mezunu	408	33,3
Ortaokul Mezunu	206	16,8
Lise Mezunu	322	26,2
Yüksekokul/Ünv. Mezunu	166	13,5
Sosyal Güvence Durumu		
Yok	93	7,6
SSK	675	55
Emekli Sandığı	233	19
Bağ-Kur	151	12,3
Yeşil Kart	64	5,2
Özel Sigorta	11	0,9
Meslek		
EH	596	48,6
Emekli	133	10,8
Memur	95	7,7
İşçi	77	6,3
Esnaf	41	3,3
Çiftçi	13	1,1
Öğrenci	192	15,6
Özel sektör	80	6,5
Aylık Gelir		
Gelirim yok	240	19,6
100 tl'den az	15	1,2
100-250 tl	43	3,5
251-500 tl	162	13,2
501-750 tl	332	27,1
751-1000 tl	212	17,3
1000 tl üzeri	223	18,2

Tablo 2. Hastaların Sağlık Hizmetini Aldıkları Sağlık Ocaklarına Göre Dağılımı

Sağlık Ocakları*	n	%
ACSAP	199	16,2
1 nolu sağlık ocağı	85	6,9
2 nolu sağlık ocağı	151	12,3
3 nolu sağlık ocağı	126	10,3
4 nolu sağlık ocağı	165	13,4
6 nolu sağlık ocağı	156	12,7
7 nolu sağlık ocağı	91	7,4
9 nolu sağlık ocağı	185	15,1
11 nolu sağlık ocağı	43	3,5
12 nolu sağlık ocağı	26	2,1
Toplam	1227	100,0

* 5, 8 ve 10 nolu sağlık ocakları tadilat dolayısıyla hasta kabul etmediği için çıkarılmıştır.

Araştırmaya katılan hastaların herhangi bir sağlık sorunu ile başvurdukları sağlık kurumları sırasıyla %60,8'i (n=746) sağlık ocağı, %31,9'u (n=391) devlet hastanesi, %3,4'ü (n=42) üniversite hastanesi, %2,8'i (n=34) özel sağlık merkezi ve %1,1'i (n=14) ise özel doktor muayenehanesidir.

Hastaların, sağlık kuruluşuna %41,8 (n=513) muayene olma, %26,7 (n=328) ilaç yazdırma ve %10,9 (n=134) aile planlaması hizmeti almak için başvurduğu belirlenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Hastaların Sağlık Kuruluşuna Başvurma Nedenlerine Göre Dağılımı

Geliş Nedenleri	n	%
Muayene olmak	513	41,8
İlaç yazdırmak	328	26,7
Aile planlaması için	134	10,9
Rapor almak için	45	3,7
Enjeksiyon-pansuman için	36	2,9
Tansiyon ölçtürmek için	32	2,6
Aşı yaptırmak için	32	2,6
Tahlil yaptırmak için	26	2,1
Tedavi sonrası kontrol için	23	1,9
Sevk yaptırmak	20	1,6
Sağlıklı iken kontrol için	7	0,6
Gebe takibi için	3	0,2
Çocuk takibi için	9	0,7
Diğer	19	1,5
Toplam	1227	100,0

Araştırmaya katılan hastaların %75'nin (n=920) başvuru ve kayıt işlemleri için 0-5 dakika beklediği; %46,2'nin (n=567) muayene olmak için 0-5 dakika beklediği ve %50,3'üne ise (n=615) muayene için 0-5 dakika zaman ayrıldığı saptanmıştır. Hastaların sağlık kuruluşunda başvuru ve kayıt işlemleri için bekleme süreleri, muayene olabilmek için bekleme süreleri ve muayene için ayrılan süreler göre dağılımı Tablo 4'de özetlenmiştir.

Araştırmaya katılan 809 kadın hastanın, %89'nun (n=721) aldığı hizmetlerden genel olarak memnun olduğu, %88,1'nin (n=713) daha önce aldıkları hizmetten memnun oldukları, %85,5'i (n=692) çabuk sonuç aldıkları ve %84,7'nin (n=686) ise sorunlarının çözümünde güvendikleri için sağlık ocağını tercih ettiği saptanmıştır. Araştırmaya katılan 418 erkek hastanın %86,6'nın (n=362) aldığı hizmetlerden genel olarak memnun olduğu, %83,7'nin (n=350) daha önce aldıkları hizmetten memnun oldukları, %82,5'i (n=345) çabuk sonuç aldıkları ve %81,8'nin (n=342) sorunlarının çözümünde güvendikleri için sağlık ocağını tercih ettiği saptanmıştır. Cinsiyete göre tercih nedenleri karşılaştırıldığında "daha önce aldıkları hizmetten memnun olma durumu" açısından kadınların erkeklerden daha memnun olduğu (p<0,05), diğerleri açısından ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Tablo 4. Hastaların sağlık kuruluşunda başvuru ve kayıt işlemleri için bekleme süreleri, muayene olabilmek için bekleme süreleri ve muayene için ayrılan süreler göre dağılımı

		n	%
Başvuru ve Kayıt İşlemleri için Geçen Süresi	0-5 dak	920	75,0
	6-10 dak	229	18,7
	10 dak fazla	78	6,4
	Toplam	1227	100,0
Muayene Olmak için Beklenen Süre	0-5 dak	567	46,2
	6-10 dak	372	30,3
	11-15 dak	137	11,2
	16 dak fazla	93	7,6
	Beklemedim	58	4,7
Toplam	1227	100,0	
Muayene Olmak için Ayrılan Süre	0-5 dak	615	50,3
	6-10 dak	393	32,1
	10 dak fazla	215	17,6
	Toplam	1223	100,0

Sağlık ocağına ilk kez gelen 171 hastanın %82'si memnunken, daha önce gelen 512 hastanın %87,2'si, her zaman gelen 544 hastanın ise %93,8'inin memnun oldukları saptanmıştır.

Tablo 5'de araştırmaya katılan hastaların memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği analiz edil-

Tablo 5. Hastaların Cinsiyetine Göre Memnuniyet Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	Hesap (z)	p
Boyut 1 (Fiziki Koşullar)	Kadın	807	3,85	0,79	-3,37	p<0,05
	Erkek	418	3,99	0,79		
Boyut 2 (Ulaşılabilirlik)	Kadın	809	4,07	0,72	-1,78	p=0,07
	Erkek	417	4,13	0,76		
Boyut 3 (Hekimden Memnuniyet)	Kadın	808	3,55	0,57	-3,85	p<0,05
	Erkek	416	3,68	0,61		
Boyut 4 (Sağlık Personelinden Memnuniyet)	Kadın	809	4,16	0,73	-3,49	p<0,05
	Erkek	418	4,28	0,74		
Toplam Boyut (Genel Memnuniyet)		806	3,91	0,55	-3,77	p<0,05
		415	4,03	0,59		

miştir. Analiz sonucunda ise, p=0,05 düzeyinde sağlık merkezine ulaşılabilirlik (Boyut 2) açısından cinsiyet ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı, fiziki koşullar (Boyut 1), hekimden memnuniyet (Boyut 3), sağlık personelinin memnuniyet (Boyut 4) ve genel memnuniyette (Boyut 5) ise farklılık ortaya çıkmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde erkeklerin kadınlara göre tüm boyutlarda ve genel boyutta daha memnun olduğu görülmüştür.

Tablo 6'da araştırmaya katılan hastaların memnuniyet düzeylerinin mesleklerine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Analiz sonucuna göre, meslek ile memnuniyet arasında Boyut 1 açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı, Boyut 2, Boyut 3, Boyut 4 ve Toplam Boyutta ise farklılık olduğu gözlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde emeklilerin ve diğer çalışan grubun öğrencilere göre daha memnun olduğu görülmektedir.

Tablo 7'de araştırmaya katılan hastaların memnuniyet düzey-

Tablo 6. Hastaların mesleklerine göre memnuniyet alt boyutlarının karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	Hesap	p
Boyut 1 (Fiziki Koşullar)	EH	595	3,88	0,77		
	Emekli	132	4,01	0,71		
	Çalışan	306	3,95	0,83	6,55	p<0,08
	Öğrenci	192	3,81	0,86		
	Toplam	1225	3,90	0,79		
Boyut 2 (Ulaşılabilirlik)	EH	596	4,11	0,69		
	Emekli	133	4,35	0,55		
	Çalışan	306	4,16	0,74	54,28	p<0,05
	Öğrenci	191	3,75	0,84		
	Toplam	1226	4,09	0,73		
Boyut 3 (Hekimden Memnuniyet)	EH	595	3,58	0,54		
	Emekli	133	3,72	0,52		
	Çalışan	306	3,67	0,65	16,99	p<0,05
	Öğrenci	190	3,49	0,64		
	Toplam	1224	3,60	0,59		
Boyut 4 (Sağlık Personelinden Memnuniyet)	EH	596	4,20	0,68		
	Emekli	133	4,46	0,52		
	Çalışan	306	4,22	0,82	23,01	p<0,05
	Öğrenci	192	4,04	0,86		
	Toplam	1227	4,21	0,74		
Toplam Boyut (Genel memnuniyet)	EH	594	3,95	0,52		
	Emekli	132	4,13	0,46		
	Çalışan	306	4,00	0,63	31,22	p<0,05
	Öğrenci	189	3,78	0,65		
	Toplam	1221	3,95	0,57		

lerinin yaş gruplarına göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre, yaş grupları ile memnuniyet arasında tüm boyutlarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde 50 yaş üzeri grupta yer alan hastaların 30 ve altındaki yaş grubuna göre çok daha memnun oldukları gözlenmiştir. Özellikle sağlık personelinin memnuniyet tüm yaş gruplarında üst düzeydedir. Tablo 8'de araştırmaya katılan hastaların memnuniyet düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre, Boyut 1 ve Boyut 3 açısından eğitim durumları ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı, Boyut 2, Boyut 4 ve Toplam Boyutta ise farklılık olduğu gözlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde ise okuryazar değil+okuryazar grubunun ilköğretim+ortaokul grubuna göre ve her iki grubunda lise ve üniversite mezunlarına göre daha çok memnun olduğu görülmektedir.

Tartışma

Birinci basamakta sağlık hizmeti alan hastaların düşünceleri ve aldıkları hizmetten memnuniyetleri sağlık hizmetlerinin etkin ve verimli hale getirilmesinde önemlidir. Biz bu araştırma ile birinci basamaktan hizmet almak için gelen hastaların kuruma başvuru nedenlerini, bu kurumu daha çok neden tercih ettiklerini ve memnuniyetlerini araştırdık.

Baykan ve ark'nın Gölbaşı'nda, Naçar ve ark'nın Kayseri ilinde üç sağlık ocağı bölgesinde, Kışoğlu ve ark'nın Isparta'da yaptığı çalışmada aynı şekilde sağlık hizmetine başvuruda ilk sırayı sağlık ocaklarının aldığı bildirilmiştir [8-10]. Park sağlık ocağı

Tablo 7. Hastaların yaş gruplarına göre memnuniyet alt boyutlarının karşılaştırılması

	n	Ortalama	Standart Sapma	Hesap	p	
Boyut 1 (Fiziki Koşullar)	20 ve altı	190	3,88	0,81	27,28	p<0,05
	21-30	336	3,75	0,84		
	31-40	253	3,87	0,79		
	41-50	176	3,93	0,78		
	51-60	165	4,06	0,66		
	60 ve üzeri	106	4,15	0,64		
Toplam	1226	3,90	0,79			
Boyut 2 (Ulaşılabilirlik)	20 ve altı	189	3,83	0,79	68,69	p<0,05
	21-30	336	3,95	0,79		
	31-40	253	4,13	0,70		
	41-50	177	4,20	0,65		
	51-60	165	4,32	0,59		
	60 ve üzeri	106	4,38	0,57		
Toplam	1226	4,09	0,73			
Boyut 3 (Hekimden Memnuniyet)	20 ve altı	188	3,53	0,58	11,92	p<0,05
	21-30	335	3,54	0,62		
	31-40	253	3,63	0,60		
	41-50	177	3,63	0,45		
	51-60	165	3,65	0,56		
	60 ve üzeri	106	3,72	0,52		
Toplam	1224	3,60	0,58			
Boyut 4 (Sağlık Personelinden Memnuniyet)	20 ve altı	190	4,08	0,75	44,30	p<0,05
	21-30	336	4,07	0,84		
	31-40	253	4,18	0,75		
	41-50	177	4,22	0,72		
	51-60	165	4,42	0,51		
	60 ve üzeri	106	4,51	0,48		
Toplam	1227	4,20	0,74			
Toplam Boyut (Genel Memnuniyet)	20 ve altı	187	3,84	0,57	50,36	p<0,05
	21-30	335	4,90	0,63		
	31-40	253	3,95	0,57		
	41-50	176	4,00	0,57		
	51-60	165	4,12	0,46		
	60 ve üzeri	106	4,19	0,41		
Toplam	1222	3,95	0,57			

bölgesinde ise SSK hastanesi, devlet hastanesi ve sağlık ocağı tercih edilmiştir [11]. Bizim çalışmamızda ise hastaların %60,8'i (n=746) herhangi bir sağlık sorunu ile karşılaştıklarında öncelikle sağlık ocağını tercih ettiğini bildirmiştir.

Hastaların sağlık kuruluşuna başvurma nedenleri, Çağlayan ve ark'nın Kocaeli'nde yaptığı çalışmada "muayene" ve "aşı", Aslan ve ark'nın Ankara'da yaptığı çalışmada "tedavi hizmetleri" ve "aşılama", Baykan ve ark'nın Ankara'da yaptığı çalışmada ise "ilaç yazdırma", Pekcan'ın Ankara'da yaptığı çalışmada "muayene", "enjeksiyon-pansuman" ve "aile planlaması" olarak bildirilmiştir [12-15]. Bizim çalışmamızda ise sırasıyla %41,8 muayene olma, %26,7 ilaç yazdırma ve %10,9 aile planlaması hizmeti almak olarak belirtilmiştir. Hastaların sağlık kurumuna daha çok tedavi edici hizmetleri almak için başvurması dikkat çekicidir.

Türkiye'de birinci basamak sağlık kuruluşuna başvuru ve kayıt işlemleri için bekleme süreleri ile ilgili çalışma sayısı yeterli değildir. Sağlık Hizmetlerinin Kullanım Araştırması'nda ortalama bekleme süresinin 70 dakika olduğu ifade edilmiştir [16]. Pekcan'ın çalışmasında hastaların sağlık kurumundaki kayıt iş-

lemlerden %85,8 oranında, tıbbi hizmet bekleme süresinin kısalığından %83,8 oranında memnun olduğu bildirilmiştir [15]. Sağlık Bakanlığının çalışmasında hastaların muayene öncesi bekleme süresinin hastaların sağlık sistemine ilişkin değerlendirilmesinde ve genel memnuniyet düzeylerinde etkili olduğunun önemi vurgulanmış ve yapılan çalışma sonucunda memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu konulardan birinin "Bekleme odasında harcanan zaman" %74,3 olmasına rağmen Türkiye'nin diğer Avrupa ülkeleri arasında 4. sırada bulunması olumlu bir durum olarak değerlendirilmiştir [17]. Aynı çalışma sonucuna göre Afyonkarahisar ili için bekleme odasında harcanan zamandan memnuniyet oranı %91,87'dir. Bizim çalışmamızda ise hastaların %75'i başvuru ve kayıt işlemleri için 0-5 dakika; %46,2'nin muayene olmak için 0-5 dakika beklediği belirlenmiştir ve diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında bekleme süresi kısadır. Hekime ulaşma ve muayene için bekleme süresinin kısa olmasının memnuniyeti etkilediği bilinmektedir.

Çalışmamıza katılan hastaların %50,3'üne hekimin muayene için 0-5 dakika zaman ayırdığı belirlenmiştir. Sünter ve ark'nın Samsun'da yaptığı çalışmada, hekimin muayene için ayırdığı süreyi hastaların %79,1'inin yeterli bulduğu belirtilmiştir [18]. Edirne ve ark'nın Van'da yaptıkları çalışmada hekimin "hiçbir zaman yeterli zaman ayırmadığını" söyleyenlerin memnuniyetinin düşük olduğu ve muayene süresinin uzun olmasının hasta memnuniyetini arttırdığı, sağlık hizmeti kalitesi ve hekime duyulan güvenle-

Tablo 8. Hastaların eğitim durumuna göre memnuniyet alt boyutlarının karşılaştırılması

	n	Ortalama	Standart Sapma	Hesap	p	
Boyut 1 (Fiziki Koşullar)	Okuryazar değil+Okur yazar	125	4,01	0,69	5,08	p=0,79
	İlkokul+Orta okul	613	3,94	0,72		
	Lise+Üniversite	487	3,82	0,88		
	Toplam	1225	3,90	0,79		
Boyut 2 (Ulaşılabilirlik)	Okuryazar değil+Okur yazar	125	4,25	0,71	12,18	p<0,05
	İlkokul+Orta okul	614	4,12	0,69		
	Lise+Üniversite	487	4,02	0,77		
	Toplam	1226	4,09	0,73		
Boyut 3 (Hekimden Memnuniyet)	Okuryazar değil+Okur yazar	125	3,64	0,54	3,04	p=0,22
	İlkokul+Orta okul	612	3,62	0,57		
	Lise+Üniversite	487	3,56	0,62		
	Toplam	1224	3,60	0,58		
Boyut 4 (Sağlık Personelinden Memnuniyet)	Okuryazar değil+Okur yazar	125	4,39	0,56	8,09	p<0,05
	İlkokul+Orta okul	614	4,22	0,71		
	Lise+Üniversite	488	1,15	0,80		
	Toplam	1227	4,21	0,74		
Toplam Boyut (Genel Memnuniyet)	Okuryazar değil+Okur yazar	125	4,07	0,47	9,65	p<0,05
	İlkokul+Orta okul	4,07	3,98	0,54		
	Lise+Üniversite	485	3,89	0,62		
	Toplam	1221	3,95	0,57		

de ilişkili olduğu bildirilmiştir [19].

Baykan ve ark'nın Gölbaşı bölgesinde yaptığı çalışmada hastaların sağlık ocağını tercih nedenleri ilk sırada "ulaşım kolaylığı" ve "ücretsiz /ucuz olması", Çağlayan ve ark'nın Kocaeli'nde yaptığı çalışmada "yakın olması" ve "sosyal güvence", Sünter ve ark'nın Samsun'da yaptığı çalışmada "yakın olması" ve "sosyal güvence" olarak bildirilmiştir [8,12,18]. Bizim çalışmamızda hastaların kurumu tercih nedenleri sırasıyla aldığı hizmetlerden genel olarak memnun olmaları, çabuk sonuç almaları ve sorunlarının çözümünde güven duymaları olarak belirlendi. Bu sonuç bize hizmet almak için gelen hastalarda, kurumu tercih etmede rol oynayan belirleyici faktörlerin, beklentiler doğrultusunda ne düzeyde karşılandığı ile ilişkili olduğunu düşündürdü.

Sağlık Bakanlığının araştırma sonuçlarına göre birinci basamak sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin aile hekimliği olan illerde %82,8, aile hekimliğinin olmadığı illerde %80,1 ve tüm ülke genelinde %81,2 olduğu belirtilmiştir [17]. Çalışmamızda sağlık ocağına ilk kez gelen 171 hastanın %82'si memnunken, daha önce gelen 512 hastanın %87,2'si, her zaman gelen 544 hastanın ise %93,8'inin memnun oldukları saptanmıştır.

Çalışmaya katılan hastaların cinsiyete göre memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde erkekler ve kadınlar arasında ulaşılabilirlik açısından fark olmadığı ve erkeklerin genel olarak daha memnun olduğu belirlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde emeklilerin ve diğer çalışan grubun öğrencilere göre daha memnun olduğu, yaş gruplarına göre yapılan memnuniyet analizinde 50 yaş üzeri grupta yer alan hastaların 30 ve altındaki yaş grubuna göre çok daha memnun oldukları gözlenmiştir. Özellikle sağlık personelinin memnuniyet tüm yaş gruplarında üst düzeydedir. Al-Eisa ve ark'nın Kuveyt'te yaptığı çalışmada yaşla birlikte memnuniyette artış olduğu, erkek hastaların daha fazla memnun olduğu belirtilmiştir [20]. Çalışmamızda hastaların eğitim düzeyi arttıkça genel memnuniyet düzeylerinde azalma olduğu görülmüştür. Bu durum, eğitim düzeyi düşük kesimlerde sağlık hizmetlerinden beklentinin de düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir. Sağlık bakanlığının yaptığı çalışmada da kentsel bölgelerde, hem aile hekimliği uygulaması bulunan hem de aile hekimliği uygulaması bulunmayan illerde; eğitim düzeyi atıkça hasta memnuniyetinin azaldığı bildirilmiştir [21].

Birinci basamak sağlık kurumlarında hizmetin kalitesini değerlendirmede, kalitenin tesisi ve iyileştirilmesinde hasta memnuniyeti son derece önemlidir. Sonuç olarak; hastaların herhangi bir sağlık sorunu ile karşılaştıklarında öncelikle sağlık ocağını tercih etmesi, eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin azalması, yaş arttıkça memnuniyetin artması ve başvuru-kayıt ve muayene işlemleri için bekleme süresinin kısa olmasının hasta memnuniyetini etkilediği tespit edilmiştir.

Çıkar Çakışması ve Finansman Beyanı

Bu çalışmada çıkar çakışması ve finansman destek alındığı beyan edilmemiştir.

Kaynaklar

1. Cowell D editors. The marketing of services. Great Britain: Butterworth Heine-mann Redwood Press; 1993. p.20
2. Sözen C, Özdevecioğlu M. Sağlık hizmetlerinde ve işletmelerinde yönetim. Nobel Yayınevi. Ankara, 1999.s.44.
3. Menderes M. Sağlık kuruluşlarında muhasebenin önemi. Hacettepe Sağlık İdaresi Derg 1992;1(1):50.
4. Varinli İ, Çakır A. Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki: Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. Sosyal Bi-

limler Enstitüsü Derg 2004;17(2):33-52 .

5. Engiz O. Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. Hayran O, Sur H, ed. Hastane Yöneticiliği. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevi, 1997.s 62-5.
6. Şahin TK, Bakıcı H, Bilkan S, Dinçer S, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Derg 2005;15(4):137-42.
7. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Derg 2001;5 (2):69-74.
8. Baykan Z, Özkan S, Aksakal N, Aycan S. Ankara İli Gölbaşı ilçesine bağlı üç merkez köyde 15 yaş ve üzeri nüfusun sağlık hizmetlerinde tercih ettikleri sağlık kurumları ve bu tercihlerini etkileyen faktörler. Sağlık ve Toplum Derg 2001;11(4):27-33.
9. Naçar M, Çetinkaya F, Öztürk Y. Kayseri İli'nde 15-49 yaş grubu kadınların sağlık ocağından yararlanma durumu ve beklentileri. STED Derg 2004;13(3):106-9.
10. Kişioğlu AN, Öztürk M, Kırbıyık S, Demirel R. Isparta'da halkın sağlık ocaklarından yararlanma ve memnuniyet durumu. T Klin Tıbbi Etik Derg 2003;11(3):184-8.
11. Çalıskan D, Erçevik E, İdil A. Park sağlık ocağı bölgesinde kayıtlı olan 15 yaş üstü kişilerin son bir ayda sağlık sorunu ile karşılaşma ve sağlık kurumuna başvurma durumları. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Derg 2003;56(2):59-66.
12. Çağlayan Ç, Hamzaoğlu O, Sevin E, Sondaş S. Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi eğitim sağlık ocakları bölgelerinde yaşayanlarda sağlık hizmetlerine başvurular etkileyen etmenler. Toplum Hekimliği Derg 2006;25(3):16-22.
13. Aslan D, Akın L, Akman B, Altınkurt E, Aktaş G, Akgül G, Akıncı A, Coşkun A. Ankara'da bir sağlık ocağına başvuran 15 yaş ve üzeri kişilerin sunulan bazı hizmetler ve özel olarak da döner sermaye uygulamaları ile ilgili görüşleri. Sağlık ve Toplum Derg 2005;15(1):71-6.
14. Baykan Z, Özkan S, Maral I. Ana-çocuk sağlığı aile planlaması merkezine başvuran kadınların hizmetten memnuniyet durumları. Erciyes Tıp Derg 2004;26(3):98-104.
15. Pekcan H. Ankara ili birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti. Ankara, Ankara Valiliği İl Sağlık Müdürlüğü Bilgi İşlem ve İstatistik Şubesi, 2007.
16. Ayhan Ö, Çilingiroğlu N, Karatas N, Oztek Z, Pekcan H, Toros A. Health Services Utilization Survey in Turkey. 1. Baskı, Ankara: 1995. s.221.
17. Mollahaliloğlu S, Kosdak M, Sanisoğlu Y, Boz D, Demirok AB. Sonuçlar. Akdağ R,editör. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti 2010. 1. Baskı, Ankara: Sağlık Bakanlığı; 2010. s.244.
18. Sünter AT, Dabak Ş, Canbaz S, Pekşen Y. Samsun il merkezinde birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti. OMÜ Tıp Derg 2003;20(3):135-9.
19. Edirne T, Kufilaslan AD, Atmaca B. Van ilinde birinci basamakta hasta memnuniyeti: ankete dayalı kesitsel çalışma. Türk Aile Hek Derg 2009;13(3): 137-47.
20. Al-Eisa IS, Al-Mutar MS, Radwan MM, Al-Terkit AM. Patients' satisfaction with primary health care services at capital health region, Kuwait. Middle East Journal of Family Medicine 2005;3(3):10-6.
21. Mollahaliloğlu S, Kosdak M, Sanisoğlu Y, Ateşoğlu D,Çiftçi E, Tuncel T. Bölüm I; Genel değerlendirme. Akdağ R,editör. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti 2011. 1. Baskı, Ankara: Sağlık Bakanlığı; 2011. s.15.