

# Genel Pediatri Polikliniğine Başvuran Ebeveynlerin Memnuniyeti ve Etkileyen Etmenlerin Araştırılması

Şennur KELEŞ\*<sup>1</sup>, İsmail İŞLEK\*\*<sup>2</sup>

## Genel Pediatri Polikliniğine Başvuran Ebeveynlerin Memnuniyeti ve Etkileyen Etmenlerin Araştırılması

**Amaç:** Hastaların aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri verilen hizmetlerin niteliğini değerlendirmede önemli ölçütlerden biri olmuştur. Çalışmamızda, Genel Pediatri Polikliniğine başvuran hastaların ebeveynlerinden alınan bilgiler doğrultusunda ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve ebeveyn memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** İleriye dönük ve tanımlayıcı bu çalışma, Genel Pediatri Polikliniğine başvuran, iletişim ve dil sorunu olmayan, aydınlatılmış onam formunu onaylayan 500 ebeveyn üzerinde gerçekleştirildi. Ebeveynlerin demografik özellikleri, sosyal güvenceleri, başvuru sayısı ve nedenleri, sonlanma durumları, doktor muayene sırası bekleme ve toplam kalış sürelerinin genel memnuniyet üzerine etkileri incelendi.

**Bulgular:** Ebeveynlerin %51'i anne, %30.4'ü baba, %18.6'sı diğer hasta yakınları, yaş ortalaması 34.1±8.9 idi. Hastaların %30.2'sini bir yaş altı çocuklar, %27'sini 1 ile 5 yaş arasındaki çocuklar, %42.8'ini 5 yaş üzeri çocuklar oluşturuyordu. Ebeveynlerin %43'ünün ilkököl mezunu, %36.6'sının ortaokul ve lise yalnızca %15'inin yüksek okul mezunu olduğu tespit edildi. Ebeveyn genel memnuniyet oranı %72.4 olarak hesaplandı. Tıbbi personel davranışı, bilgilendirme, temizlik ve konforun genel memnuniyet üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

**Sonuç:** Bu tür çalışmalarla hastanelerin etkin ve verimli bir şekilde hizmet kalitesini artırması ve toplumun beklentilerine cevap vermesi sağlanabilir.

**Anahtar kelimeler:** Ayaktan hasta, ebeveyn memnuniyeti, kalite, sağlık hizmeti

Çocuk Dergisi 2018;18(2):69-77

## Investigation of the Satisfaction and Affecting Factors of the Parents Attending to the General Pediatrics Outpatient Clinic

**Objection:** Patients satisfaction with the healthcare services they receive has been one of the important criteria for evaluating the quality of the services provided. In our study, it was aimed to determine the satisfaction level of the parents and the factors affecting the parents' satisfaction in accordance with the information obtained from the parents of the patients who applied to the General Pediatric Outpatient Clinic.

**Material and Methods:** This prospective and descriptive study was carried out on 500 parents who applied to the General Pediatric Outpatient Clinic, who had no communication and language problems, and approved the informed consent form. The demographic characteristics of the parents, social security coverage, number and reasons of referral, termination status, effects of waiting for doctor examination and total duration of hospital stay on general satisfaction were examined.

**Results:** The study participants were mothers (51%), fathers (30.4%), and other relatives (18.6%) of the patients with a mean age of 34.1±8.9 years. Pediatric patients were less than 1 year (30.2%), 1-5 years (27%), and more than 5 years of age (42.8%). The parents were primary school (43.6%), middle school (36.6%), and high school graduates (15%). Overall satisfaction rate of the parents was as 72.4 percent. The effect of medical personnel behavior, information, cleanliness and comfort on overall satisfaction was statistically significant.

**Conclusion:** With such studies, it can be ensured that hospitals effectively increase service quality and respond to community expectations.

**Keywords:** Outpatient, parents satisfaction, quality, health care

J Child 2018;18(2):69-77

Alındığı tarih: 22.05.2018

Kabul tarihi: 17.12.2018

\*Sağlık Bilimleri Üniversitesi Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Çocuk Allerji ve İmmünoloji Polikliniği, Antalya

\*\*Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul

**Yazışma adresi:** Uzm. Dr. Şennur Keleş, Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yeni Bina Çocuk Allerji ve İmmünoloji Polikliniği, Antalya /Türkiye

**e-posta:** sennurkeles@hotmail.com

**Yazarların ORCID bilgileri:**

Ş. K. 0000-0001-8282-190X, İ. Ş. 0000-0002-9205-4473

## GİRİŞ

Tüm dünyada, üretim ve hizmet sektörünü etkisi altına alan kalite kavramı kaçınılmaz olarak sağlık sektörünü de içine almıştır. Sağlık hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini değerlendirmede kullanılan temel ölçüt hasta memnuniyetidir. Hasta memnuniyeti, hastanın algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucuna bağlıdır. Kurumların kalite yönetimini bir hizmet anlayışı olarak geliştirdiklerinde hastalarından topladıkları geri bildirim ve değerlendirmeleri sürekli ölçerek verimliliği ve kaliteyi yakaladığı ispatlanmış bir gerçektir <sup>(1-4)</sup>.

Hastaların tıbbi kalite hakkındaki bilgisi çok sınırlı olduğu için, kalite konusundaki tanımlamaları diğer faktörlere dayandırılarak yapılır. Memnuniyet, teknik bakım kalitesiyle istatistiksel olarak birlikte olmayabilir de, hasta tarafından idrak edilen kalite değerlendirmesinin bir parçasıdır. Bu bakımdan hastanın memnun ayrılması, gelecekte aynı sağlık kurumunun yine tercih edilmesinde veya diğer hastalara önerilmesinde bir temel oluşturur <sup>(5-10)</sup>. Bunlara ek olarak hastaneden memnun ayrılan hastanın kuruluşa karşı dava açma ve kuruluştan yakınma olasılığı daha azdır <sup>(11)</sup>. Hasta doktor ilişkisi tıbbi hata davalarında önemli bir faktör olarak belirlenmiştir <sup>(12)</sup>. Memnun hastaların kurallara daha dikkat ettikleri ve önerilere daha fazla uydukları bilinmektedir <sup>(13,14)</sup>. Çocuk hastalığı polikliniği gibi birincil olarak hastaların çocuk olmaları nedeniyle değerlendirmenin net olarak yapılamayacağı durumlarda ise hasta yakınlarının görüşlerine başvurulmuş ve ebeveyn memnuniyeti ön plana çıkmıştır <sup>(15,16)</sup>.

Sağlık hizmetlerinde memnuniyet araştırmaları, hasta memnuniyetini ölçmek, hasta beklenti ve geri bildirimlerini öğrenmek, kalitenin bütün hizmet süreçlerinde sürekli iyileştirilmesini sağlamak, sosyodemografik ve tedavi sürecine ilişkin değişkenlerin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılmaktadır.

Bu çalışma Çocuk Hastanesi Genel Pediatri Polikliniğine başvuran hastaların ve/veya ebeveynlerinin bazı sosyodemografik özelliklerini, sağlık per-

soneli hizmetleri, fiziki koşullar ve alt yapı ile ilgili konularda memnuniyet düzeyini saptamak, memnuniyetsizliğe yönelik sorunların ortaya çıkmasında hangi faktörlerin etkili olduğunu belirleyerek bunların önlenmesinde gerekli çalışmaların neler olması gerektiği konusunda öneriler geliştirmek amacıyla planlanmıştır.

## GEREÇ ve YÖNTEM

Çalışma Etik Kurul onayı alınarak, Genel Pediatri Polikliniğine başvuran ebeveynler arasında görüşmeyi kabul eden, Türkçe konuşan, poliklinik doktorları tarafından en az bir defa muayene olan çocukların ebeveynlerine uygulandı. Anket uygulaması 09:00-17:00 saatleri arasında poliklinik ortamında, hasta muayenesini olduktan, işlemleri tamamlandıktan sonra yapıldı. Araştırmaya katılmayı kabul eden, aydınlatılmış onam formunu onaylayan ebeveynlere anketler yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak hastanın bakım ve tedavisi ile ilişkisi olmayan, sağlık personeli olmayan üniversite mezunu anketör tarafından uygulandı. Otuz yedi sorudan oluşan anket tamamlandıktan sonra anketi dolduran ebeveyn tarafından kapalı bir kutuya atılması sağlandı. Anket öncesinde ebeveyn tanıtıcı özelliklerini kapsayan genel bilgi formu kendilerine uygulandı.

Toplanan verilerin analizi, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows, Version 15.0 programı kullanılarak yapıldı. Çalışmamızda, hasta yakınlarının demografik özelliklerinin (yaş, cinsiyet, eğitim, sağlık güvencesi, geliş yeri) ve genel pediatri poliklinik bakım özellikleri, hastaneye geliş nedeni, başvuru sayısı, muayene için bekleme süresi, poliklinikte toplam kalış süresinin hasta yakını hoşnutluğu üzerine etkileri incelendi. Ayrıca hastanın Genel Pediatri Polikliniğinde kaldığı süreçte verilen hizmetin ve hastaya sağlanan koşulların hasta yakını hoşnutluğu üzerine etkileri incelendi. Sayımla elde edilen verilerin istatistiksel karşılaştırmasında ki-kare testi ve Kruskal Wallis tek yönlü varyans analizi kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi p<0.05 olarak kabul edildi.

## BULGULAR

Araştırmaya katılan hastaların %55.4'ü ilk muayene, %18'i muayene olduktan ve tedavi verildikten ya da acil polikliniğinde tedavi edildikten sonra kontrole çağrılan, %6.8'i ikinci basamak sağlık merkezlerinden kronik hastalıkları belirlenip ileri tetkik ve takip amacıyla yönlendirilen, %10.2'si sağlıklı çocuk genel kontrol ve takibi amacıyla başvuran, %9.6'sı tetkik yaptırmak için dış merkezden doktorları tarafından fakültemize yönlendirilen hastalardan oluşmaktaydı.

Ebeveynlerin %50.4'ünün ilk kez, %7.4'ünün altı kez ve üzerinde Genel Pediatri Polikliniğine gelmiş olduğu, %4'ünün düzenli aralıklarla kontrole geldiği saptandı. Geliş sıklığında birden fazla çocuğu olan ebeveynin hasta olan çocuğu için hastaneye kaç kere geldiği sorgulandı.

Hasta ve ebeveyn yaş dağılımı, ebeveyn eğitim düzeyi ve sağlık güvencesi Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya katılanların tanımlayıcı özellikleri.

	Hasta sayısı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	273	54.6
Kız	227	45.4
<b>Yaş dağılımı</b>		
0-12 ay	151	30.2
13-60 ay	135	27
61 ay ve üzeri	214	42.8
<b>Ebeveyn</b>		
Anne	255	51
Baba	152	30.4
Diğer	93	18.6
<b>Ebeveyn yaş</b>		
<30 yaş	197	39.4
30-39 yaş	177	35.4
>40 ve üzeri	126	25.2
<b>Eğitim durumu</b>		
Okur-yazar değil	16	3.2
Okur-yazar	11	2.2
İlkokul	215	43
Ortaokul	66	13.2
Lise	117	23.4
Üniversite	75	15
<b>Sosyal güvence</b>		
Sosyal güvenlik kurumu	371	74.2
Yeşil kart	83	16.6
18 yaş altı	46	9.2

Hastaların %56'sı diğer sağlık merkezlerinden sevk edilmişti. Sevk edilenlerin %35.1'i Samsun içi hastanelerden, %55.5'i Samsun dışı hastanelerden, %1.4'ü Samsun dışındaki üniversitelerden, %5.5'i özel hastanelerden, %2.5'i ise sağlık ocağı ve askeri kurumlardan fakültemize sevk edilen hastalardan oluşmaktaydı. Yüzde 64.4 hasta Samsun'da otururken %35.6'sı şehir dışından gelmişti. Samsun'dan gelenlerin %42.2'sinin il merkezinde, %41'inin ilçe merkezinde, %16.8'inin köyde ikamet ettiği belirlendi.

Arabasıyla gelen (%55.6) hastaların %29.8'i park sorunu yaşamıştı.

Hastaların hastane girişinde danışma memurundan bilgi alma oranı %50.4'tü. Yüzde 16.8'i danışmaya gereksinim duymamış, %19.8'i sağlık personeline, %10.6'sı kendi yakınına, %2.4'ü diğer hasta yakınlarına danışmıştı.

Hastaneyi tercih nedenleri sorulduğunda %50.2'si sevk, %8.4'ü nitelikli hizmet, %10'u öneri, %20.8'i kendi isteği, %6.2'si acil nedenlerle, %1.2'si tanıdık bulunması, %1.2'si evine yakın olması, %2'si dış merkezde takip eden doktorlarının fakültemizde yapılan bazı tetkiklerin yapılmasını önermesi, %2'si takipli hasta olması nedeniyle fakültemizi tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan hastaların 117'sinde (%23.4) sürekli takibi gerektirecek en az bir kronik hastalık saptandı. Yüz on yedi hastanın 41'inin var olan kronik hastalık nedeniyle diğer hastanelerde, 76 hastanın (%15.2) pediatri hastanemizin diğer bölümlerinde takip edildiği, en çok başvuran takipli hastaların Çocuk Nöroloji ve Çocuk Kardiyoloji hastaları olduğu saptandı.

Randevusuz hasta muayenesi yapılan genel pediatri polikliniğinde hastaların doktor muayenesi için ortalama bekleme süresi 91.4±87.45 dk. olarak saptanmıştır. Doktor muayenesi için maksimum bekleme süresi 180 dk. olarak belirlenmiştir. Ortalama işlemlerin tamamlanma süresi 256.18±254.29 dk., maksimum bekleme süresi 4000 dk. olarak tespit edilmiştir. Tetkik sonuçlarının beklenmesi nedeniyle işlem tamamlama süresinin uzadığı saptanmıştır.

Fiziki koşullar değerlendirildiğinde, araştırmaya katılan hastaların %26.8'i bekleme salonunu yeterli, %47.2'si yetersiz olarak nitelemişlerdir. Yetersizliğin nedenlerini de bekleme salonunun kalabalık, gürültülü, küçük ve havasız olması olarak belirtmişlerdir. Hastaların %98.4'ü tuvaletleri kullandıklarını, %5.1'i tuvaletlerin çok temiz olduğunu, %31.3'ü temiz olduğunu, %40.2'si fena olmadığını, %23.4'ü kirli olduğunu belirtti. Tuvalet kâğıdı olmaması, kâğıt havlu olmaması nedeniyle tuvaletlerde yeterli temizliğin sağlanmadığı hasta ve yakınları tarafından belirtildi. Ebeveynlerin %13.6'sı muayene odasının çok temiz olduğunu, %60.4'ü temiz olduğunu, %24.2'si fena olmadığını, %1.8'i kirli olduğunu belirtti. Tablo 2'de fiziki koşullar ve hastane personelinin davranışlarına göre memnuniyet dağılımı özetlenmiştir.

Hasta ve yakınlarının muayene sonunda bilgilendirilme durumu incelendiğinde, %45'i sormadan bilgilendirilmiş, %39.6'sı sormuş bilgilendirilmiş, %2'si sormamış bilgilendirilmemiş, %3.2'si sormuş bilgilendirilmemiş, %10.2'si tetkik aşamasında hastalığını biliyordu. Tetkikler hakkında hastaların %51.4'ü sormadan bilgilendirildiklerini, %38.6'sı sorarak bilgilendirildiklerini, %2.8'i sormadıklarını ve bilgilendirilmediklerini, %2.4'ü sormalarına rağmen bilgilendirilmediklerini, %2.8'i bilgilendirilmeye gereksinim duymadıklarını belirtmişlerdir.

Hastaların %10.8'ine hastalığı hakkında bilgi verilerek reçete verildiği, %18'inin kontrole çağrıldığı, %6.8'inin acil gözlemede tıbbi tedavi verildiği,

%2.6'sına cerrahi tedavi önerildiği, %0.8'ine yatış verildiği, %61'inin önerilerde bulunularak hastanemizde başka bir yandal polikliniğine sevk edildiği saptandı.

Hastaların %18.4'ü hastanemizi kesinlikle tercih edeceğini, %59.8'i tercih edeceğini, %15.8'i kararsız olduğunu, %5.2'si tercih etmeyeceğini, %0.8'i kesinlikle tercih etmeyeceklerini belirtti.

Genel memnuniyet durumu incelendiğinde; doktor, sekreter, kan alma hemşiresi, tartı hemşiresi, hizmetli personelden memnuniyet, fiziki koşullardan memnun olma ve hastalığın tanısı ve tedavisine yönelik bilgilendirilmenin hasta memnuniyetini artırdığı saptandı ( $p<0.05$ ). Genel memnuniyet durumu %72.4 olarak saptandı.

Hastaneye geliş nedeni, geliş sayısı, hastanın yaşı, cinsiyeti, ebeveyn yaşı, iş durumu, eğitim durumu, sağlık güvencesi, çocuğun kronik hastalığı olması, yatarak tedavi alması ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptanmadı ( $p>0.05$ ).

## TARTIŞMA

Sağlık hizmetinde ileri teknolojinin kullanılması, sağlık hizmetlerinden yararlanma boyutunun artışı, kaliteli sağlık bakım isteğinin yaygınlaşması, yüksek düzeyde hizmet beklentisi, bireylere ve topluma kaliteli sağlık hizmeti verilmesi gerekliliğini gündeme getirmiştir<sup>(17)</sup>.

**Tablo 2. Hastanenin fiziki koşulları ve hastane personelinin davranışlarına göre genel memnuniyet dağılımı.**

	Memnun		Kararsız		Memnun değil	
	n	%	n	%	n	%
<b>Fiziki koşullar</b>						
Bekleme salonu	134	26.6	130	26	236	47.2
Tuvalet temizliği	179	36.4	198	40.2	115	23.4
Muayene odası temizliği	370	74	121	24.2	9	1.8
<b>Hastane personel davranışları</b>						
Doktor	399	79.8	83	16.6	18	3.6
Sekreter	415	83	69	13.8	16	3.2
Kan alma hemşiresi	292	63.8	136	29.7	30	6.6
Tartı hemşiresi	354	72.1	107	21.8	30	6.1
Hizmetli personel	336	74.2	103	22.7	14	3.1
Genel memnuniyet	362	72.4	111	22.2	27	5.4

Hasta memnuniyeti kalitenin geliştirilmesinde ve hizmet etkinliğinin artırılmasında, hasta ve yakınlarının aldıkları sağlık hizmetinin değerlendirilmesinde en önemli veri kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Memnuniyet kişisel boyutta hasta tecrübelerini belirtir ve sağlık bakım kalitesini ölçmenin bir yoludur <sup>(4)</sup>.

Hastanemizde Genel Pediatri Polikliniği üç asistan doktorun poliklinik hizmeti verdiği, randevusuz hizmet veren yoğun bölümlerden biridir. Araştırmanın yapıldığı dönemde asistan sayısının yetersiz olması nedeniyle iki asistan doktor poliklinik hizmeti vermiştir. Gelen hasta özelliklerine bakılacak olursa ikinci basamaktan sevk edilmiş hastalar, tanısı konulmamış kronik yakınması olan hastaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Ebeveynlerin %51'i anne, %30.4'ü babaydı. Başvuran annelerin %96'sı ev hanımı olduğu için çocuklarını hastaneye getiren olarak öne çıkıyordu. Çoban'ın <sup>(18)</sup> çalışmasında, ebeveynlerin %83.3'ünü annelerin, %9.3'ünü babaların oluşturduğu saptanmış, başvuran annelerin %74.3'ünün ev hanımı olduğu belirlenmiştir. Seid ve ark.'nın <sup>(19)</sup> San Diego'da 2001 yılında pediatrik bakım kalitesini değerlendirdikleri toplam 3371 ebeveynle yaptıkları çalışmada, ebeveynlerin %77.1'inin anne, %16.9'unun baba, %6'sının diğer ebeveynlerden olduğu bildirilmektedir. Verilerinde çocuk hastaların %58'ini kızların, %42'sini erkek çocukların oluşturduğu bildirilmiştir.

Çalışmamızda, ebeveyn yaş ortalaması 34.5'ti. Kırk yaş altında olan ebeveynlerin %74.8 oranında yüksek bir yüzdeye sahip olduğu görüldü Polikliniğimize başvuran ebeveynlerin %3.2'si okuma-yazması olmayan, %36.6'sı orta ve lise mezunu, yalnızca %15'i yüksek okul mezunuydu. Nizamoğlu <sup>(20)</sup>, sağlam çocuk poliklinik takiplerini etkileyen faktörleri araştırdığı tez çalışmasında, annelerin eğitim düzeyini; okuma-yazması olmayan %0.37, ilköğretim mezunu %52.59, lise mezunu %28.15, üniversite mezunu %18.33 olarak saptamıştır. Seid ve ark. <sup>(19)</sup> primer pediatrik bakımın değerlendirildiği araştırmasında, eğitim durumu bakımından annelerin %33.6'sı, babaların %30.7'sinin yüksek okulu bitirmediği, bununla birlikte, annelerin %22.2'si, babaların %19.5'inin

üniversite veya daha yukarı eğitim seviyesinde olduğunu bildirmiştir. Her iki ülke arasında eğitilmiş ebeveyn yüzdeleri arasındaki fark dikkati çekmektedir. Amerika'da yüksek okul veya üniversite mezunu ebeveynlerin ülkemizin iki katı olduğu görülmektedir.

Lewis'in <sup>(21)</sup>, hasta memnuniyeti ile ilgili 221 araştırma sonucunu sunduğu literatür çalışmasında; hasta memnuniyetinde eğitimin önemli bir değişken olduğunu vurgulamıştır. Araştırmacı incelediği araştırmaların büyük çoğunluğunda, eğitim düzeyi daha yüksek olan hastaların memnuniyet düzeylerinin, eğitim düzeyi daha düşük olanlara göre, belirgin olarak düşük bulunduğunun vurgulandığını belirtmiştir. Akkuş'un <sup>(22)</sup> Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Hastanesi Acil Servisinde 2008 yılında yaptığı çalışmasında lise ve üniversite mezunu ebeveynlerde diğerlerine göre istatistiksel olarak memnuniyette anlamlı düşüklük saptanmıştır.

Çalışmamızda, ebeveyn yakınlık durumu, yaş, eğitim durumu, geliş yeri ve ikamet yeri ile genel memnuniyet arasında ilişki saptanmadı. Bu bulgu yayınlanmış önceki bazı çalışmalar ile uyumludur <sup>(3,18,23,24)</sup>. Bazı çalışmalar ise yaşlı hastalarda memnun olma eğiliminin daha yüksek olduğunu saptamıştır <sup>(6,25,26)</sup>.

Lewis <sup>(21)</sup> ailenin sosyal statüsü ve ekonomik gelirinin memnuniyeti etkileyen bir faktör olmadığını rapor etmiştir. Esatoğlu'nun <sup>(27)</sup> çalışmasında, ekonomik geliri yüksek olan hastaların hastane hizmetlerini değerlendirirken daha olumsuz düşünceye sahip oldukları rapor edilmiştir. Çalışmamızda, ebeveyn çalışma durumu ve aylık geliri ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki elde edilmedi. Araştırmaya katılan hastaların büyük bir çoğunluğun herhangi bir işte çalışmadığı ve ev hanımı olduğu belirlenmiştir (%49). Ev hanımı ebeveynlerin yarıya yakın kısmının ilkököl mezunu olduğu saptanmıştır. Sağlık personelinin hastalara bakım verirken ebeveynlerin bu özelliklerini göz önünde tutmaları ve yaklaşımlarını bu bilgiler doğrultusunda yapmaları önem taşımaktadır.

Polikliniğimize %74.2 ile en çok sosyal güvenlik kurumu hastalarının başvurduğu, %44 ebeveynin sevk almadan Fakültemiz Genel Pediatri Polikliniğini

tercih ettiği, sosyal güvencesi olmayıp 18 yaş altı devlet güvencesinden yararlanan hasta yüzdesinin %9.2, yeşil karta sahip ebeveyn sayısının % 6.6 olduğu bulunurken Seid ve ark.'nın <sup>(19)</sup> primer pediatrik bakımın değerlendirildiği araştırmasında, çocukların %20.2'sinin sağlık sigortasının bulunmadığı, %38.9'unun düzenli bir doktorunun olmadığı, %10.8'inin kronik rahatsızlığının bulunduğu bildirilmiştir. Öztaş'ın <sup>(28)</sup> Ankara'da Üç Çocuk Hastanesi'nde yaptığı memnuniyet araştırmasında, ebeveynlerin sosyal güvence durumunun memnuniyeti etkilediği rapor edilmiştir. Hiçbir sosyal güvencesi olmayanların kalite beklenti düzeylerinin de düşük olduğu belirtilmiştir.

Araştırmamızda, çocuklarının kronik hastalıklarının varlığının ebeveyn memnuniyeti ile ilişkisi saptanmadı. Çoban'ın <sup>(18)</sup> çalışmasında, kronik hastalıklı çocuk sahibi ebeveynlerin memnuniyet düzeyi kronik hastalığı olmayan çocuklu ebeveynlere göre anlamlı olarak yüksek saptanmıştır.

Araştırmaya katılan hastalar yapılan tetkikler hakkında %51.4'ü sormadan bilgilendirilmiş, %38.6'sı sorarak bilgilendirilmiştir. Hastaların yapılan tetkikleri sırasında yanlış yönlendirilmemek amacıyla ilk ziyaretlerinde yeterli bilgi sahibi edilmedikleri düşünülebilir. Ebeveynin tanı ve tedavi konusunda doktor ile olan diyalogu belirlenen tedaviye uyma da önemli bir teşvik oluşturmaktadır. Standart poliklinik görüşmelerinde doktor tarafından çekilen zaman sıkıntısı nedeniyle hastalık etiyojisi, tedavinin yan etkileri, tetkik sırasında yapılacak ek giderler hakkında yeterli bilgilere aile ulaşamamaktadır. Poliklinik ziyaretlerinin yinelenmesi ve ailenin hastane ve ortama adaptasyonu sonucunda öğrenme; ikincil kazanım olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle kronik hastalık nedeniyle takipte olan çocukların ebeveynlerinin hastalık süresince devam eden kontroller için gelme sıklıklarına paralel olarak bilgi düzeylerinin arttığı görülmüştür.

Ebeveynlere hastalığın gidişi, testlerin sonuçları ve bakım ile ilgili bilgilerin, verilmesi ile bireyin hem duygusal destek hem de iyi iletişim gereksinimlerinin giderilebileceği düşünülmektedir. Bu gereksinimleri karşılanan ebeveynlerin bakıma ve çocuğu ile ilgili

kararlara daha etkin katılacağı, aldığı sağlık hizmetinden daha memnun olacağı ve bu durumun bakım kalitesini yükselteceği açıktır.

Hastaların %65.5'i ilk iki saat içerisinde doktorları tarafından muayene edilmiş, muayenesi için bekleme süresi ortalama 91.4±87.45 dakika olarak saptanmıştır. İlk bir saatte muayene olan hasta ve yakınlarının memnuniyeti %77.7, muayene olmak için iki saatten fazla bekleyen hastaların memnuniyeti %67.6 olarak saptandı, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildi (p>0.05).

Akkuş'un <sup>(22)</sup> çalışmasında, doktor muayenesi için fazla bekleyenlerde memnuniyet istatistiksel olarak düşük saptanmış olup, Topaçoğlu <sup>(3)</sup> ve Karagün'nün <sup>(29)</sup> çalışmasında, doktor bekleme süresinin memnuniyet üzerine etkisi saptanmamıştır.

Hastaların uzun zaman algısını azaltmak için bekleme salonunun koltuk sayısının artırılması, havalandırma, klima sistemlerinin sağlanması, uzaktan gelen hastalar için randevulu sistemle çalışan poliklinik oluşturulması, hasta ve ebeveynlerin bekleme süresi sırasında TV sistemi gibi eğitici aktiviteler hazırlanması, ebeveyn eğitimine katkıda bulunulması ile ebeveyn memnuniyetinin artırılabilirliği görüşünderiz. Personelin dostça hastaya yaklaşması ve gerekirse bu konuda gönüllü çalışanların olaya katılmasının hastaları daha rahat kılacağı açıktır.

Çalışmamızda, hasta ve yakınlarının genel pediatri polikliniğinde işlemlerini tamamlama süresi, ortalama 256.18±254.29 dakika olarak saptanmıştır. İşlemlerin tamamlanması için en sık bekleme nedeni (%56.1) tetkik sonuçlarının beklenmesi olarak saptanmıştır. Hasta yakınları istenilen radyolojik tetkiklere uzun süreye randevu verilmesi nedeniyle memnuniyetsizliklerini dile getirmişlerdir. Boudreaux ve ark. <sup>(24)</sup> işlemlerin tamamlanma süresini ortalama 201±126 dk., Patel ve ark. <sup>(30)</sup> 239±151 dk., Topaçoğlu <sup>(3)</sup> 167±195 dk. olarak saptamışlardır.

Krishel ve Baraff <sup>(31)</sup> yaptığı çalışmada, toplam bekleme zamanı ile genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamıştır. Hedges ve



ark.<sup>(32)</sup> genç ve yaşlı hastalar en büyük sorunun bekledikleri zaman periyoduna bağlı olduklarını belirtmişlerdir. Bazı çalışmalarda, memnuniyetin değerlendirilmesinde bekleme zamanının önemli olduğu belirtilmesine rağmen, diğer bazı çalışmalarda personel tecrübesinin, insancıl yaklaşımların ve hastalara hastalığı hakkında verilen bilgi miktarının daha önemli olduğu belirtilmektedir<sup>(33,34)</sup>.

Bekleme zamanı hasta memnuniyetinin önemli bir belirleyicisi olarak düşünülür. Bekleme zamanında artış hastanın korkusunun artmasına ve kendini kontrol duygusunun azalmasına yol açabilir. Bursch yaptığı çalışmada acil serviste toplam kalış süresini azaltmanın hasta memnuniyetini artırma üzerine etkisinin yetersiz olduğunu bulmuşlardır<sup>(33)</sup>. Genel memnuniyeti etkileyen en önemli unsurun hastaların bakım uygulanmadan önce bekledikleri zaman süresi olduğunu belirlemişlerdir. Yıldırım ve ark.<sup>(35)</sup> Boudreaux ve ark.<sup>(24)</sup> bekleme süreleri ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptamışlardır. Çalışmamızda ve bazı diğer çalışmalarda, toplam kalış süresi ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır<sup>(3,13,21)</sup>.

Çalışmamızda, ebeveynlerin genel pediatri polikliniğinden genel memnuniyet oranı %72.4 olarak bulunmuştur. Bu oran diğer üniversite hastaneleri çocuk polikliniklerinde yapılmış olan memnuniyet anketi sonuçları ile benzerdir<sup>(17,18)</sup>.

Yapılan bir çalışmada, çevresel faktörlerin de hasta memnuniyetinde önemli bir faktör olduğu bulunmuştur. Park yerinin olması, muayene odalarının temizliği, muayene odalarının sıcaklığı önemli faktörlerdir<sup>(30)</sup>. Hastalar bakım hizmeti aldıkları ortamda konfor ve rahatlık ararlar<sup>(6)</sup>. Sun ve ark.<sup>(25)</sup>, muayene ve bekleme ortamının temizliği gibi çevresel etmenlerin hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisinin olmadığını bildirmişlerdir. Topaçoğlu<sup>(3)</sup> çalışmasında, hastanenin teknik donanımının ve temizliğinin genel memnuniyet üzerine olumlu etki gösterdiğini rapor etmiştir. Çalışmamızda da, bekleme salonu, muayene odasının konforu ve temizliği, tuvaletlerin temizliği ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Hastaların tedavi ve bakımının yapıl-

dığı ortamın hastaya rahatlık sağlaması gerekir. Araştırmamızda hasta ve yakınlarının bekleme salonunu %26.8'i yeterli, %47.2'si yetersiz olarak tanımlamış, yetersizliğin nedenlerini bekleme salonunun kalabalık, gürültülü, küçük, havasız olması olarak belirtmişlerdir. Çalışmamızda, bekleme salonu konfor ve temizliği, muayene odasının temizliği, tuvaletlerin temizliği ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptanmıştır (p<0.05). Ebeveynler öneri olarak daha rahat ve kullanışlı emzirme odası, dekorasyonun değiştirilmesi, daha büyük ve daha fazla bekleme alanı, kahve ve su makinesi ile bekleme zamanının azaltılması isteklerini iletmışlerdir.

Hasta hoşnutluğu, özellikle doktor ve hemşire olmak üzere sağlık çalışanlarının niteliğine bağlıdır. Doktor ve hemşire niteliğini tek bir özelliğe bağlamak doğru değildir. Çalışanların davranışı, iletişim becerisi, konuşması, hastaya gösterilen ilgi, saygı ve buna benzer bireysel özellikle çalışanların niteliğinin alt birimini oluşturur. Campanella ve ark.'nın<sup>(36)</sup> yaptıkları çalışmada, doktor davranışının hastanın genel memnuniyetini etkileyen en önemli etmen olduğu saptanmıştır. Topaçoğlu'nun<sup>(3)</sup> yaptığı çalışmada ise, doktor davranışının genel memnuniyet üzerinde olumlu etkisi olduğu saptanmıştır. Bizim çalışmamızda da, benzer şekilde doktorlardan memnuniyet ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Hasta ve yakınları hemşirelerle de iletişim hâlinindedir. Bu nedenle hemşirelerin hasta ve yakınlarıyla olan ilişkileri önem taşımaktadır. Ayrıca hemşireler hasta ve yakınlarının öğrenmek istedikleri konularda onlara doğru ve yeterli bilgi verebilmelidir. Topaçoğlu<sup>(3)</sup> yaptığı çalışmada hemşire davranışının genel hoşnutluk üzerine etkili bir etmen olduğunu bildirmiştir. Bizim çalışmamızda da, hemşire davranışı ile hastaların genel hoşnutluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur.

## SONUÇ

Bilgilendirme ebeveynlerin anlayabilecekleri düzeyde ve onları ikna edici nitelikte olmalıdır. Çalışmamızda yapılması gereken işlemler, muayene sonunda bilgilendirme genel memnuniyet arasında da anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışmaya katılan ebeveynlerin %78.2'si

yine fakültemizi tercih edeceklerini belirtmişlerdir.

Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Genel Pediatri Polikliniğinde, hasta ve yakınlarına hizmet veren sağlık personeli ve diğer personellerin, davranış, tecrübe, bilgilendirme, iletişim gibi insan ilişkilerini etkileyen becerilere sahip olmasının ebeveyn memnuniyetine ve hizmet niteliği üzerine olumlu etkisi vardır. Bu tür becerilerin artırılması için çalışanlara hizmet içi eğitim verilmelidir. Hastaların poliklinikte bekleme sürelerinin kısaltılması için randevulu sistem ile çalışılması, şehir dışından gelen hastaların muayene olabildiğini hızlandırabilmek amacıyla ek poliklinik oluşturulması ve tetkik işlemlerinin hızlandırılması önerilmiştir. Ayrıca ebeveynlere çocuklarının hastalığı, planlanan tetkikler hakkında bilgi verilmelidir. Bu tür çalışmalarla hastanelerin etkin ve verimli bir şekilde hizmet kalitesini artırması ve toplumun beklentilerine yanıt vermesi sağlanabilir.

#### KAYNAKLAR

- Varni JW, Seid M, Kurtin PS. Pediatric health-related quality of life measurement technology: A guide for health care decision makers. *J Clin Outcomes Manage* 1999;6:33-40.
- Starfield B, Simpson L. Primary care as part of US health services reform. *JAMA* 1993;269:3136-9. <https://doi.org/10.1001/jama.1993.03500240080030>
- Topaçoğlu H. Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi. Uzmanlık tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Acil Tıp Anabilim dalı, İzmir: 2002.
- Schwartz LR, Overton DT. The management of patient complaints and dissatisfaction. *Emerg Med Clin North Am.* 1992;10:557-72.
- Hansagi H, Carlsson B, Brismar B. The urgency of care need and patient satisfaction at a hospital emergency department. *Health Care Manage Rev.* 1992;17(2):71-5. <https://doi.org/10.1097/00004010-199201720-00008>
- Hostutler JJ, Taft SH, Snyder C. Patient needs in the emergency department: nurses' and patients' perceptions. *J Nurse Admin.* 1999;29:43-50. <https://doi.org/10.1097/00005110-199901000-00007>
- Roghman KJ, Hengst A, Zastowny TR. Satisfaction with medical care. its measurement and relation to utilization. *Med Care.* 1979;17:461-79. <https://doi.org/10.1097/00005650-197905000-00002>
- Şişe Ş, Altınel EC. Bir üniversite hastanesinde yatan hasta memnuniyeti, *Selçuk Tıp Dergisi.* 2012;28(4): 213-8.
- Kavas HG, Gultekin MC ve Emek OF. Patient satisfaction in the context of total quality management: an example of Sivas State Hospital, *Press Academia Procedia.* 2016;2(1):1-9. <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2016118622>
- Mahendrayana IMA, Yasa PNS and Indiani LP. The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction in Bali Siloam Hospital, *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi&Bisnis.* 2018;5(1):1-7.
- Rydman RJ, Roberts RR, Albrecht GI, Zalenski RJ, Mc Dermott M. Patient satisfaction with an emergency department asthma observation unit. *Acad Emerg Med.* 1999;6:178-83. <https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.1999.tb00152.x>
- Hickson GB, Clayton EW, Entman SS, et al. Obstetricians' prior malpractice experience and patients' satisfaction with care. *JAMA.* 1994;272:1583-7. <https://doi.org/10.1001/jama.1994.03520200039032>
- Thomas EJ, Burstin HR, O'Neil AC, Orav EJ, Brennan TA. Patient noncompliance with medical advice after the emergency department visit. *Ann Emerg Med.* 1996;27:49-55 [https://doi.org/10.1016/S0196-0644\(96\)70296-2](https://doi.org/10.1016/S0196-0644(96)70296-2)
- Crane JA. Patient comprehension of doctor-patient communication on discharge from the emergency department. *J Emerg Med.* 1997;15:1-7. [https://doi.org/10.1016/S0736-4679\(96\)00261-2](https://doi.org/10.1016/S0736-4679(96)00261-2)
- Beal CA, Patrick TJ, Dougherty D. Quality measures for children's health care. *Pediatrics* 2004;113:199-209.
- Forrest CB, Simpson L, Clancy C. Child health services research. Challenges and opportunities. *JAMA* 1997;277:1787-9314. <https://doi.org/10.1001/jama.1997.03540460051032>
- Tezcan S, Altıntaş KH, Yeşildal N. Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi polikliniklerine başvuran hastaların hizmetlerden memnuniyet düzeyi. *Hacettepe TIP Dergisi* 1999;30:267-85.
- Çoban M. Genel Pediatri Bilim Dalı Polikliniğine başvuran ebeveynlerin memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. Uzmanlık Tezi. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı, İstanbul: 2007.
- Seid M, Varni JW, Bermudez LO. Parents perceptions of primary care: measuring parents experiences of pediatric primary care quality. *Am Acad Pediatrics* 2001;108:26. <https://doi.org/10.1542/peds.108.2.264>
- Nizamoğlu M. Sağlam çocukların düzenli takiplerini etkileyen faktörler, Bakırköy Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Uzmanlık Tezi, İstanbul:2006.



21. Lewis JR. Patient views on quality care in general practice: literature review Soc Sci Med. 1994;39(5):655-70.  
[https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90022-1](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)90022-1)
22. Akkuş T. Acil ünitesinde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, Samsun, 2008.
23. Nervey MP, Chin MH, Jin L, et al. Factors associated with older patients' satisfaction with care in an inner-city emergency department. Ann Emerg Med. 2001;38:140-5.  
<https://doi.org/10.1067/mem.2001.114304>
24. Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. Acad Emerg Med. 2003;10(3):261-8.  
<https://doi.org/10.1197/aemj.10.3.261>
25. Sun BC, Adams J, Orav EJ, Rucker DW, Brennan TA, Burstin HR. Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care. Ann Emerg Med. 2000;35(5):426-34.  
[https://doi.org/10.1016/S0196-0644\(00\)70003-5](https://doi.org/10.1016/S0196-0644(00)70003-5)
26. Bodur S, Özdemir YE, Kara F. Outpatient satisfaction with health centers in urban areas, Turk J Med Sci. 2002;409-14.
27. Esatoglu AE. Hastanelerde hasta tatmininin hastane yönetimi açısından değerlendirilmesi ve kullanıma yönelik model önerisi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora tezi, Ankara: 1997.
28. Öztaş D. Ankara'da Üç Çocuk Hastanesinde polikliniklere başvuran hasta yakınlarının memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Ankara: 1996.
29. Karagün Ö. Acil tıp birimine başvuran hastalarda hoşnutluk düzeyi ve etkileyen etmenlerin incelenmesi. Uzmanlık Tezi, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Adana:2006.
30. Patel PB, Vinson DR. Team assignment system: expediting emergency department care. Ann Emerg Med. 2005;46(6):499-506.  
<https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2005.06.012>
31. Krishel S, Baraff LJ. Effect of emergency department information on patient satisfaction. Ann Emerg Med. 1993;22(3):568-72.  
[https://doi.org/10.1016/S0196-0644\(05\)81943-2](https://doi.org/10.1016/S0196-0644(05)81943-2)
32. Hedges JR, Singal BM, Rousseau EW, et al. Geriatric patient emergency visits part II: perceptions of visits by geriatric and younger patients. Ann Emerg Med. 1992;21:808-13.  
[https://doi.org/10.1016/S0196-0644\(05\)81026-1](https://doi.org/10.1016/S0196-0644(05)81026-1)
33. Bursch B, Beezy J, Shaw R. Emergency department satisfaction: What matters most? Ann Emerg Med. 1993;22:586-91.  
[https://doi.org/10.1016/S0196-0644\(05\)81947-X](https://doi.org/10.1016/S0196-0644(05)81947-X)
34. Yarnold PR, Michelson EA, Thompson DA, Adams SL. Predicting patient satisfaction: a study of two emergency departments. J Behav Med. 1998;21(6):545-63.  
<https://doi.org/10.1023/A:1018796628917>
35. Yıldırım C, Kocoglu H, Goksu S, Gunay N, Savas H. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica. 2005;48:59-62.
36. Campanella HC, Campanella PM, Grayson K. Factors affecting department of defense patient satisfaction in a military emergency departments. Mil. Med. 2000;165(5):396-402.  
<https://doi.org/10.1093/milmed/165.5.396>