

KADIN HASTALIKLARI VE DOĞUM SERVİSİ: VERİLEN HİZMETLERLE İLGİLİ HASTA MEMNUNİYETİ VE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Ertan UZUN*, Mehmet GÜNEY**, Baha ORAL**, Mesut ÖZSOY**, Tamer MUNGAN**

* Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı Isparta

** Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Anabilim Dalı Isparta

ÖZET

Amaç: Sunulan sağlık hizmetinin sonuçlarını izlemek için kullanılan kalite değerlendirmeleri tıbbi çıktılar, maliyet analizleri ve hasta memnuniyeti üzerinden yapılabilir. Çalışmanın amacı klinikte yatan hastaların sunulan sağlık hizmetleri ile ilgili memnun olma durumlarını ve etki eden faktörleri belirlemektir.

Materyal ve Metod: Araştırma, 01.02.2006 ile 28.02.2006 tarihleri arasında SDÜ Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde yapıldı. Araştırmaya, araştırmanın yapıldığı tarihler arasında Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde yatan 112 kadın hasta katıldı. Elde edilen veriler SPSS 9.0 istatistik programı ile değerlendirildi.

Sonuçlar: Hastaların yaş ortalaması 37.19 ± 10.87 idi ve hastaların % 57.4'sı Isparta'nın ilçelerinden komşu illerden veya ilçelerden gelmekteydi. Hastaların % 84.9'si evli idi ve eğitim durumlarına göre ilk 3 sırada, % 46.4 ile ilkokul, % 25.8 ile lise mezunu ve %11.7 ile üniversite görülmekteydi. Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde verilen hizmetlerle ilgili genel memnuniyet düzeyi sorulduğunda çok memnun ve memnun olanların oranı % 90.2 idi. Hastalardan doktorun gösterdiği ilgiyi iyi bulanlar % 94.6 iken doktorların hastalıkları hakkında verdiği bilgiyi yeterli bulanlar % 82.1 idi. Hastaların eğitim durumu ve doktorun gösterdiği ilgi durumuna göre hastaların memnun olma durumunda fark vardı ve bu fark istatistiksel olarak anlamlı idi (sırasıyla ki kare, $\chi^2 = 98.324$, $p=0.000$; $\chi^2=58.209$, $p=0.000$). Servis hizmetlerinden beklenti ve öneriler sorulduğunda en çok önerilenler; % 42 ile verilen hizmetlerin kalitesinin daha da artması yönünde idi (Odalarda yatak sayısı azaltılsın, refakatçi yatağı konsun, odada televizyon olsun, yemekler daha güzel olsun).

Tartışma: Hastaların doktorların gösterdiği ilgiden memnun kaldıkları bunun yanında verilen hizmetlerin kalitesinin daha da artması yönünde beklenti içinde oldukları görüldü.

Anahtar kelimeler: etki eden faktörler, hasta memnuniyeti, kadın hastalıkları ve doğum servisi

SUMMARY

Gynecology and obstetric clinic satisfaction of patients and effective factors

Objective: The quality assessments used for monitoring the results of a health care are based on the medical outputs, cost analyses and patient satisfaction. The aim of the present study was to assess the quality of the health care given to inpatient cases for a certain period of time based on patient satisfaction.

Materials and methods: This investigation was carried out in Obstetrics and Gynecology inpatient clinic at Süleyman Demirel University, School of Medicine between 01.02.2006 and 28.02.2006. 112 inpatient cases were taken into the study. Patient satisfaction with the health care, patient complaints and proposals were taken into consideration. Data were analysed by SPSS 9.0 statistical software.

Results: The mean age of the patients was 37.19 ± 10.87 . 84.9% of the cases was married and 57.4% of women was from the towns in the vicinity of Isparta. The educational levels were as 46.4% primary school, and 53.6% highschool and university. When the satisfaction with health care given in the Obstetrics and Gynecology Clinic was evaluated, 90.2% were satisfied and highly satisfied. 94.6% of the patients rated physicians' care as good and the information given was sufficient for 82.10%. There were statistical differences between the educational levels and also physicians' care regarding patient satisfaction, $\chi^2=98.324$, $p=0.0001$; and $\chi^2=58.209$, $p=0.0001$, respectively). When the expectations and proposals were asked relating health services, 42% was about the improvement of the quality of health care (decreasing the number of beds, adding beds for attendants, tv inside the rooms, and better meals)

Yazışma adresi: Yrd. Doç. Dr Mehmet Güney Modernevler Mahallesi İstanbul Caddesi Karadayı Apartmanı Kat:1 Daire: 2 Isparta

Tel: (0246) 223 87 84, Fax: (0246) 237 02 40

e-mail: mguney@med.sdu.edu.tr

Alındığı tarih: 19.4.06, revizyon istem tarihi: 5.7.06, kabul tarihi: 13.7.06

Conclusion: *Patients were seemed to be satisfied with the physicians' care but had expectations for the improvement of the quality of health care provided.*

Key words: *effective factors, obstetrics and gynecology inpatient clinic, patient satisfaction*

GİRİŞ

Hastaneler, teşhis ve tedaviye yönelik hizmetlerin sunulduğu kurumlardır. Türkiye Sağlık Hizmetlerinin Kullanımı Araştırması (1992) sonuçlarına göre araştırma kapsamındaki kişilerden sağlık kuruluşuna gidenler arasında ilk tercihi hastane olanlar % 48,7'dir⁽¹⁾. Sağlık sisteminde önemli yeri işgal eden hastanelerin karmaşık bir sistemi vardır. Bu karmaşık sistemin en önemli unsuru ise insandır. Konu insan sağlığı olduğunda ise hizmetin kalitesi ön plana çıkmaktadır⁽²⁾. Sunulan sağlık hizmetinin sonuçlarını izlemek için kullanılan kalite değerlendirmeleri tıbbi çıktılar, maliyet analizleri ve hasta memnuniyeti üzerinden yapılabilir^(3,4). Bu değerlendirmelerden birisi olan hasta memnuniyeti, klinik sonuçlar kadar önemlidir⁽⁵⁾. Klinikte hasta memnuniyeti hastaların bekletilmemesi, yeterince zaman ayrılması, ilgi gösterme, güler yüzlülük, bilgilendirilme ve hekime güven duygusu gibi etkenler sonucunda şekillenmektedir.

Bu araştırmada, Süleyman Demirel Üniversitesi (SDÜ) Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nden hizmet almış hastaların verilen hizmetlerden memnun olma durumları değerlendirildi. Hastaların verilen hizmetlerle ilgili eleştirileri ve önerileri alınarak Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına katkıda bulunulması amaçlandı.

MATERYAL VE METOD

Araştırma 01.02.2006 ile 28.02.2006 tarihleri arasında SDÜ Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde yapıldı. Araştırma için Hastane Başhekimliği'nden izin alındı. Kadın Hastalıkları ve Doğum Anabilim Dalı'nda 9 öğretim üyesi ile 10 asistan görev yapmaktadır ve serviste 31 hasta yatağı vardır.

Araştırma tanımlayıcı tiptedir. Araştırma evreni, araştırma tarihinde Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde yatan tüm hastalardır. Toplam 4 hafta süre ile haftanın ikinci günü akşamları ilk hafta önceki haftalardan servise yatmış tüm hastalara, sonraki haftalarda bir önceki haftada yatış yapan yeni hastalara anket yapıldı. Serviste yatak ayırımı yapmadan sırayla tüm hastalara gidildi ve hastalara anketin amacı anlatıldı. Daha rahat yanıtlayabilmeleri için ad sorulmadığı belirtildi ve onamı alınarak yüz yüze görüşme suretiyle toplam 112 hastaya

araştırmacı tarafından anket uygulandı. Eğer varsa hastaların refakatçileri de odada bulundu. Anketler servisin rahat olacağı ve hastaların daha rahat ankete katılabilecekleri düşünülen akşam saat 18.00.-20.00 arasında yapıldı. Anket dört bölüm olarak hazırlandı:

1. Sosyodemografik Bilgiler

Yaş, cinsiyet, medeni durumu, eğitim durumu, sosyal güvence, oturduğu yer, ekonomik durumu.

2. Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi Yatış İşlemleri ve Hasta Odalarının Donanım Durumu

Yatış işlemleri, odada kaç hasta yatağı var, odada banyo, tuvalet, telefon, buzdolabı, elbise dolabı olma durumu.

3. Oda Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Odaların temizlik ve yemek hizmetlerinin durumu.

4. Doktor ve Diğer Personelin Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Doktorun ilgisi, hastalığı hakkında doktorun verdiği bilgi, hemşirelerin ve temizlik personelinin ilgisi, Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi hizmetlerinden memnun olduğu ve olmadığı hususlar, öneri ve beklentiler.

Araştırmanın analizi SPSS 9.0 istatistik programında yapıldı. Analizde; tanımlayıcı istatistik, ki kare, Independent Samples T Testi kullanıldı. Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nden memnun olma durumu ile ilişkili faktörler multivariate binary logistic regresyon analizi ile değerlendirildi.

BULGULAR

Araştırmaya, araştırmanın yapıldığı tarihlerde Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde yeni yatan 112 kadın hasta katıldı. Hastaların yaş ortalaması 37.19 ± 10.87 (Minimum 19, maximum 52) idi. Hastaların % 84.9'u evli idi ve hastaların % 57.4'si Isparta'nın ilçelerinden komşu illerden veya ilçelerden gelmekteydi. Eğitim durumlarına göre ilk 3 sırada, % 46.4 ile ilk okul, % 25.8 lise ve % 11.7 ile üniversite görülmekteydi. Grupta en çok görülen meslek, % 83.9 ev hanımı idi. Sosyal güvenceye bakıldığında % 75.9 Emekli Sandığı, % 15.2 SSK en çok görülürken ekonomik durumu orta olanlar % 73.3 oranıyla çoğunlukta idi. Araştırma grubunun bazı

tanımlayıcı özellikleri Tablo I'de görülmektedir. Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde hastaların tamamının hastane ücreti, sosyal güvenlik kurumu tarafından karşılanmaktaydı ve hastaların % 82.1'i hastane yatış işlemlerinin kolay olduğunu söyledi. En çok görülen hastalıklar; gebe % 28.3, kanser hastası % 22.8, myoma uteri % 17.9 ve sezaryan ameliyatı olmuş % 14.2 idi.

Hastalardan % 51.8'i dört yataklı odada, % 33.9'u iki yataklı odada, % 14.3'ü tek yataklı odada yatıyordu (Tablo II). Yatağın rahatlığı sorulduğunda, tek yataklı odada kalanların tümü yatak rahat derken dört yataklı odada kalanların % 27.6'sı yatak rahat değildi dedi. Hastaların tümünün odalarında tuvalet, banyo, telefon ve elbise dolabı vardı, televizyon dört odada varken (tek yataklı oda) mini buzdolabı hiçbir odada yoktu. Hastaların % 76.8'nin refakatçisi varken % 48.2'sinin refakatçi yatağı vardı ve refakatçi yatakları tek ve iki kişilik odalardaydı.

Tablo I: Araştırma Grubunun Bazı Tanımlayıcı Özellikleri

	Sayı	%*
Eğitim Durumu		
Okur yazar değil	2	1.7
Okur yazar	5	4.5
İlkokul	52	46.4
Ortaokul	11	9.9
Lise	29	25.8
Üniversite	13	11.7
Medeni Durum		
Evlü	95	84.9
Bekar	4	3.5
Dul	13	11.6
Meslek		
Ev Hanımı	94	83.9
Memur	11	9.8
Diğer	7	6.3
Oturduğu Yer		
Isparta merkez	48	42.8
Isparta ilçe ve köyleri	36	32.1
Komşu iller ve ilçeler	28	25.1
Sosyal Güvence		
Emekli Sandığı	85	75.9
SSK	17	15.2
Bağ-kur	6	5.4
Yeşil Kart	4	3.5
Ekonomik Durum		
İyi	17	15.1
Orta	82	73.3
Kötü	13	11.6
Toplam	112	100.0

*kolon yüzdesi.

Tablo II: Araştırma Grubunun Odadaki Yatak Sayına Göre Kalma Durumu

Yatak Sayısı	Sayı	%*
Tek Yatak	16	14.3
İki Yatak	38	33.9
Dört Yatak	58	51.8
Toplam	112	100.0

*kolon yüzdesi.

Hastaların % 13.4'ü odaların iyi havalandırılmadığını, % 27.7'si hasta yatağının iyi temizlenmediğini, % 14.3'ü tuvaletin ve % 8.9'u de odanın iyi temizlenmediğini söylerken hastalardan % 33.0'ı odada rahatsız edilmeden istirahat edemediğini ve % 8.9'u odada mal güvenliğinin yeterli olmadığını söyledi.

Hastaların büyük bir bölümü Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi hizmetlerinden genel olarak çok memnun ve memnun olduklarını belirtti (% 90.2). Hastalardan doktorların gösterdiği ilgiyi iyi bulanlar % 94.6 iken, doktorların hastalıkları hakkında verdiği bilgiyi yeterli bulanlar % 82.1 idi. Hemşirelerin ilgisini iyi bulanlar % 86.6 ve temizlik personelinin ilgisini iyi bulanlar % 75.9 idi (Tablo III).

Tablo III: Araştırma Grubunun Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi İle İlgili Bazı Görüşleri.

	Sayı	%*
Memnun olma durumu		
Çok memnun	11	9.8
Memnun	90	80.4
Memnun değil	11	9.8
Doktorun gösterdiği ilgi nasıl		
İyi	106	94.6
Orta	6	5.4
Kötü	-	-
Doktorun hastalıkla ilgili verdiği bilgi nasıl		
Yeterli	92	82.1
Normal	20	17.9
Yetersiz	-	-
Hemşirelerin ilgisi nasıl		
İyi	97	86.6
Orta	15	13.4
Kötü	-	-
Temizlik personelinin ilgisi nasıl		
İyi	85	75.9
Orta	19	17.0
Kötü	8	7.1
Hastanenin yemekleri nasıl		
İyi	54	48.2
Orta	37	33.0
Kötü	21	18.8
Odada mal güvenliğiniz nasıl		
Yeterli	87	77.7
Normal	15	13.4
Yetersiz	10	8.9
Toplam	112	100

*kolon yüzdesi.

Hastaların yaş ortalamaları ile Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi hizmetleri ile ilgili memnun olma durumunda istatistiksel olarak anlamlı fark vardı (Independent Samples T Test, p=0.002). Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi hizmetlerinden memnun olmayan hastaların oranı % 16.9 idi ve hastaların hepsi 35 yaş ve altında idi ve bu hastaların hepsi lise ve üstü eğitilmiş idi. Memnun olup olmamada yaşın ve eğitim düzeyinin önemli olduğu görüldü.

Hastaların eğitim durumu ve doktorların gösterdiği ilgi durumuna göre hastaların memnun olma durumunda

fark vardı ve bu fark istatistiksel olarak anlamlı idi (Sırasıyla ki kare $\chi^2 = 98.324$, $p=0.000$; $\chi^2 = 58.209$, $p=0.000$). Doktorların hastalara hastalıkları hakkında verdiği bilgi ve hemşirelerin hastalara gösterdiği ilgi durumuna göre memnun olma durumunda fark vardı ve bu fark istatistiksel olarak anlamlı idi (Sırasıyla ki kare, $\chi^2 = 8.190$, $p=0.017$, $\chi^2 = 11.854$, $p=0.003$). Tek değişkenli analizlerde hastaların memnun olma durumu ile istatistiksel olarak ilişkili bulunan parametreler olan hastaların eğitim durumu, doktorun hastaya gösterdiği ilgi, doktorların hastalıkları hakkında verdiği bilgi ve hemşirelerin gösterdiği ilgi çok değişkenli lojistik regresyon analizine alındığında, memnun olma durumu ile ilişkili bulunan tek değişken hastaların eğitim durumu idi ($p=0.0056$, multivariate binary logistic regresyon analizi), (Tablo IV). Eğitim durumu yüksek olan hastaların verilen sağlık hizmetlerini değerlendirmede daha seçici ve beklentilerinin daha yüksek olduğu bu nedenle memnun kalmada daha titiz karar verdiği düşünüldü. Açık uçlu bir soru ile servis hizmetlerinden memnun kalınan hususlar sorulduğunda hastaların % 61.6'sı görüş belirtmezken, görüş belirtenlerin hepsi başta doktorların sonra hemşirelerin ilgisinden memnun kaldıklarını (% 38.4), % 22.3 iyi tedavi olduklarını, % 17.8 her şey iyi dedi (Tablo V). Açık uçlu bir soru ile servis hizmetlerinden memnun kalınmayan hususlar sorulduğunda; Hastaların % 72.3'ü görüş belirtmezken, % 27.6'sı ziyaretçiler kolay gelemiyor, % 16.9'u yemekler kötü, % 9.8'i odanın ısınmasının yetersiz ve % 8.9'u oda, tuvalet ve banyo temizliğinin yetersiz olduğunu söyledi (Tablo VI).

Tablo IV: Memnuniyeti Etkilediği Düşünülen Faktörlerin Bivariate Lojistik Regresyon Analizinde Değerlendirilmesi.

Variable	B	df	P	Exp (B)	95% CI for Exp(B)
Hastaların eğitim durumu	11,1356	1	0,0056	0,9725	0,945-0,998
Doktorun gösterdiği ilgi	-26,4801	1	0,0984	0,0000	0,000-3,304
Doktorun verdiği bilgi	-9,2100	1	0,4870	0,0000	0,000-3,107
Hemşirenin gösterdiği ilgi	-3,0672	1	0,7956	0,0000	0,000-3,439
Constant	12,2773	1	0,3130		

Tablo V: Araştırma Grubunun Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Verilen

Hizmetlerle İlgili Memnun Olduğu Bazı Hususlar*

	Sayı	%
Herhangi bir husus belirtmeyenler	69	61.6
Gösterilen ilgiden memnun kalanlar	43	38.4
Oda rahat	21	18.7
Her şey iyi	20	17.8
Hastane temiz	12	10.7

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Tablo VI: Araştırma Grubunun Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Verilen Hizmetlerle İlgili Memnun Olmadığı Bazı Hususlar*

	Sayı	%
Herhangi bir husus belirtmeyenler	81	72.3
Ziyaretçiler kolay gelemiyor	31	27.6
Yemekler kötü	19	16.9
Oda yetersiz ısınıyor	11	9.8
Oda temizliği yetersiz	10	8.9
Sular az akıyor	7	6.2
Mal güvenliği yetersiz	5	4.4

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir

Açık uçlu bir soru ile servis hizmetlerinden beklenti ve öneriler sorulduğunda hastaların % 58.0'ı öneride bulunmazken, en çok önerilen % 28.5 ile odalarda hasta yatağı en fazla iki tane olsun, odalarda refakatçi yatağı olsun, odalarda televizyon olsun, hastane yemekleri daha güzel olsun gibi verilen hizmetin kalitesinin daha da artması ile ilgili idi. Hastaların % 16.9'u doktorların hastalığı ile ilgili daha çok bilgi vermesini isterken, % 8.9 odalarda mal güvenliği daha iyi olsun, % 7.1'i gebe ile kadın hastalığı servisi ayrı olsun dedi (Tablo VII).

Tablo VII: Araştırma Grubunun Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Verilen Hizmetlerle İlgili Bazı Beklenti ve Önerileri*

	Sayı*	%
Herhangi Bir Husus Belirtmeyenler	65	58.0
Verilen hizmetlerin kalitesi artsın	32	28.5
Doktorların daha fazla bilgi versin	19	16.9
Mal güvenliği daha iyi olsun	10	8.9
Gebe ve kadın hastalığı servisi ayrı olsun	8	7.1

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

TARTIŞMA

Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi 400 yatak kapasitelidir. Isparta ve çevresi için önemli bir sağlık merkezidir. Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nden hizmet alan hastaların yarısından fazla kısmının (% 66.6) Isparta'nın ilçeleri ile komşu il ve ilçelerden geliyor olması bunu düşündürmektedir.

Üniversite hastanelerinin daha ileri teknolojik olanaklara ve akademik kadrolara sahip olması, gelişmeye açık olması, çalışanlarının bu doğrultuda hizmet vermesi, ayrıca hizmetlerin mümkün olduğunca bilimsel şekilde yürütülmesi, hem tercih edilmesi açısından, hem de memnuniyetin yüksek olması açısından önemlidir⁽²⁾. Tatmin düzeyi yüksek hastaların, hekimin önerilerine uyma, verilen ilaçları kullanma ve hekim hasta ilişkisini sürdürme eğilimlerinin tatmin düzeyi düşük hastalara göre daha fazla olduğu bulunmuştur⁽⁶⁻⁹⁾. Başka bir ifadeyle hastanın kendisine sunulan sağlık hizmeti ile ilgili memnuniyeti arttıkça, tedaviye uyumu da artmaktadır.

Bir tıp fakültesi hastanesinde yapılan bir araştırmada hastaların hastane hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi % 85.5⁽¹⁰⁾ iken bir başka tıp fakültesi hastanesinde ise bu oran % 91.8 bulunmuştur⁽¹¹⁾. Araştırmada ise hastaların Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi hizmetlerinden genel memnun olma düzeyi % 90.2 idi ve sözü edilen tıp fakültesi hastanesi oranlarına yakın bulunmuştu. Hastalara memnun kaldığı hususların neler olduğu sorulduğunda % 61.6'sı herhangi bir husus belirtmedi. Cang ve arkadaşlarına göre hastaların memnuniyetleri ile ilgili ifadeleri, ileride hizmet sunucuların daha kötü davranmasından ve tepkilerinden korkmalarından etkilenmiş olabilir⁽¹²⁾. Bu nedenle araştırmada memnun olma düzeylerinin çok yüksek olmasında memnuniyeti etkileyen diğer faktörlerin yanında üniversite hastanesinin alternatifinin olmayışının da önemli rol oynadığı düşünülmektedir. Hastayı bilgilendirmenin hasta memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi olduğu çeşitli araştırmalarda gösterilmiştir ve memnuniyet düzeyi yüksek hastalarda tedavinin başarısı daha da yükselecektir^(6,13,14). Araştırmada, hastalardan hastalık ve genel sağlık durumuyla ilgili yeterli bilgi verildi diyenler % 82.1 idi. Bu oran başka bir üniversite hastanesinde yapılan bir araştırmada % 74.5, özel bir hastanede ise % 84.6 bulunmuştur⁽¹⁵⁾. Özel hastanelerin olanaklarının daha fazla ve piyasada rekabet edebilmek için hasta hizmetlerinin daha iyi organize olduğu düşünülürse özel hastanede yeterli bilgi verme oranının daha yüksek olması beklenebilir. Araştırmada hastayı bilgilendirme düzeyi özel hastane düzeylerine yakın olması sevindiricidir ancak hastaların hastalıkları ve tedavileri hakkında bilgilendirilme düzeylerinin daha da artması konusunda doktorların daha gayretli olmaları gerektiği düşünülmektedir. Sonuç olarak hastaların büyük bir bölümü Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde verilen hizmetlerden genel olarak memnun oldukları görüldü. Memnun olmada başta doktorlar olmak üzere bütün personelin hastalara gösterdiği ilgi önemli idi. Doktorların hastalara hastalıkları hakkında yeterli bilgi vermeleri memnun olmayı etkileyen bir diğer durumdu. Memnun kalınmayan hususlar ziyaretçilerin gelmesinde zorluk olması ve hastane yemeklerinin iyi olmaması gibi tedavi hizmetleri dışında kalan hizmetlerle ilgili idi.. Hastaların yapılmasını önerdiği en önemli husus odalarda hasta yatak sayısının bir veya iki tane olması ve mutlaka refakatçi yatağı olması gibi kadın doğum servisinin fiziki durumu ile ilgili idi. Hastaların verilen hizmetlerden memnun olma düzeylerinin yükselmesi için, hastanelerin fiziki durumları geliştirilmeli, tedavi ve tedavi dışındaki hizmetlerin kalitesinin artması için sağlık kurumlarında periyodik hizmet içi eğitim programları düzenlenmeli

ve hasta memnuniyeti araştırmaları yapılmalıdır. Bu tür çalışmalar yoluyla Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde verilen hizmetlerin kalitesinin daha da artmasına katkıda bulunulmuş olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Health Services Utilization in Turkey (National Survey By Republic Of Turkey Ministry Of Health. 1992.
2. Sarp N, Tükel B: İbn-i Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 1999; 52 (3): 147-151.
3. Fisher AW : Patient's evaluation of outpatient medical care. J Medical Education 1971; 46 (3): 238-244.
4. Barnett B: Women's views influence choice. Network 1995; 16(1): 14-18.
5. Strasen L: Incorporating patient satisfaction standarts in to quality of care measures. J Nursing Administration 1988; 18: 5-6.
6. Joos S, Hickam DH, Borders L.M: Patiens desires and satisfaction in general medicine clinics. Public Health Reports 1993; 108: 751-759.
7. Kavas A, Güdüm G: Modern pazarlama anlayışının hastane yönetimine uygulanması. Dokuz Eylül Üniversitesi 1.Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu 1994; 219-229.
8. Kincey J, Bradshaw P, Ley P: Patiens satisfaction and reported acceptance of advice in general practice. Jr Coll Gen Prac 1975; 25: 558.
9. Sackett DL, Haynes RB: Compliance with therapatic regimens. Baltimore, MD: John Hopkins University Press 1976.
10. Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA: Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özelliklerine Hastaneden Memnuniyet Durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı 71, 1999.
11. Aytar G, Yeşildal N: Yatan Hasta Memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.
12. Batchelor C, Owens DJ, Read M, Bloor M: Patient satisfaction studies: Methodology management and consumer evaluation. Int. J. of Health Care Quality Assurance 1994; 7(7): 22-30.
13. Brody D: The relationship between patiens satisfaction with their physicians and perceptions about interventions they desired and received. Medical Care 1989; 227: 1027-1035.
14. Hall JA, Roter DL , Katz NR: Meta-analysis of correlates of provider behavior in medical encounters. Medical Care 1988; 26: 657-675.
15. Atlı H, Sur H, Şahin TK, Söylemez D, Hayran O: Poliklinik hizmeti alan hastaların beklenti ve ihtiyaçları yönünden özel bir hastane ile bir üniversite hastanesinin karşılaştırılması. 3 Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Kitapçığı: Ankara, 2000;44-55.