

**ÇAĞRI MERKEZİ VE SAĞLIK TESİSLERİNDE ÖLÇÜLEN HASTA MEMNUNİYET  
ANKET SKORLARININ KARŞILAŞTIRILMASI<sup>1</sup>**

*COMPARISON OF PATIENT SATISFACTION SCORES MEASURED IN THE CALL  
CENTER AND HEALTH FACILITY SURVEYS*

**Yrd. Doç. Dr. Mehmet YORULMAZ**

Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, mtyorulmaz@hotmail.com, Konya/Türkiye

**Uzman Hasan EVİRGEN**

Konya İl Sağlık Müdürlüğü, evirgen42@gmail.com, Konya/Türkiye

**ÖZ**

Hasta Memnuniyeti, sağlık hizmeti sunumunun temel hedeflerinden birisidir. Hasta ve çalışan memnuniyeti kavramları, hasta ve çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğini ifade etmektedir. Ayrıca hasta ve çalışanların görüş, deneyim ve geribildirimleri kurumların kalite çalışmalarına da yol gösterici olacaktır (Sağlık Bakanlığı, 2010).

*Amaç:* Bu çalışmada, bir ilimizde Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği çağrı merkezinde her ay Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulmuş memnuniyet anketi ile ölçülen hasta memnuniyet oranlarının, Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından oluşturulmuş hasta memnuniyet anketi ile ölçülmüş hasta memnuniyet oranlarının büyükşehir olan bir ildeki dört tane (H1,H2,H3,H4) yataklı sağlık hizmeti sunan sağlık kuruluşundaki oranlarının karşılaştırılması amaçlanmıştır.

*Bulgular:* Bu çalışmada, H2 Hastanesi ile Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi olan H3 hastanesinde Kamu hastaneler Birliği Genel Sekreterliği çağrı merkezinde ölçülen hasta memnuniyet oranı ile sağlık tesisleri tarafından aylık ölçülen hasta memnuniyeti oranlarının paralellik gösterdiği, ayrıca H2 hastanesinde, 2015 yılı Ocak ayında çağrı merkezinde ölçülen hasta memnuniyet oranının, sağlık tesisi tarafından aylık ölçülen hasta memnuniyet oranından düşük olduğu fakat Mayıs ayında aynı oranda yükseldiği tespit edilmiştir. Sonuçlara bakıldığında sağlık tesisleri tarafından aylık ölçülen hasta memnuniyetinin en yüksek olduğu ay Mayıs ayı olmuştur. Beş aylık süreçte bakıldığında ise hasta memnuniyetinin sürekli arttığı gözlemlenmiştir. H4 hastanesi beş aylık ortalama sonucunda sağlık tesisi tarafından ölçülen hasta memnuniyet oranı açısından % 95,66'lık bir hasta memnuniyet oranı ile en yüksek orana sahip hastane olmuştur.

*Sonuç:* Genel sonuçlara bakıldığında ise; Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği çağrı merkezinde her ay ölçülen hasta memnuniyet oranı ile sağlık tesisleri tarafından aylık ölçülen hasta memnuniyeti oranlarında, çalışmanın yapıldığı beş aylık süreçte sürekli artış gösteren bir eğilim olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda bu durum hastanelerin dış imajı ile örtüşen bir profil çizmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Hasta Memnuniyeti, Memnuniyet Çağrı Merkezi

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is one of the main objectives of health care delivery. The concept of patient and employee satisfaction, represents the extent to which patients and employees' needs and expectations can be met. In addition, the views of patients and staff, experience and feedback will be guiding the work of the quality of institutions (Sağlık Bakanlığı, 2015b).

*Objective:* In this study, Public hospitals Union General Secretariat of calls each month measured patient satisfaction survey created by the Ministry of Health in the center again Quality and Accreditation Department with improved patient satisfaction survey by offering monthly measured 4-bed health care patient satisfaction with health the relationship was explored in the organization (H1,H2,H3,H4).

*Results:* In this study, H2 Hospital and H3 the Maternity and Children's Hospital in public hospitals Union General Secretariat of

<sup>1</sup> Bu Çalışma 2016 yılında, "10. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi"nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

the call center each month measured patient satisfaction with still paralleled the monthly measured patient satisfaction rate by health facilities in H2 State hospital patient satisfaction is measured each month at the call center in January 2015, health facilities in the monthly measured by patient satisfaction rate is low in the month of May has been found to increase at the same rate. Monthly patient satisfaction measured by health facilities has been consideration of the results was the highest month of May. When no longer continuous as long as five months of patient satisfaction were observed. H4 hospital patient satisfaction rate measured by the monthly health care facilities when viewed 95,66 % as a result of a five-month high on average the highest score.

*Conclusion:* Considering the overall result; public hospitals Union General Secretariat of patient satisfaction with the call center again measured every month in the monthly rates of patient satisfaction measured by health facilities are showing a trend of continuous increase in five months. At the same time, this situation draws a profile that overlaps with the external image of the hospitals.

**Keywords:** Quality, Patient Satisfaction, Satisfaction Call Center

## 1. GİRİŞ

Son 20 yılda hasta memnuniyeti anketleri, sağlık kuruluşlarındaki olumsuzlukların belirlenmesinde ve kalite iyileştirme çalışmalarında ayrıca etkili eylem planlarının oluşturulabilmesi için önemli bilgi kaynakları haline gelmiştir. Memnuniyet anketleri, giderek artan bir ilgi görmeye başlamıştır (Abri ve Balushi, 2014:1). Hasta memnuniyeti araştırmaları, sağlık kurumlarındaki süreçlerin iyileştirmesinde yardımcı olabilecek uygulamalardır. Hasta memnuniyeti anketleri sonuçlarına göre yapmış olduğunuz iyileştirmeler, daha iyi bir sağlık bakımı hizmeti sunumu ve daha mutlu hastalara dönüşebilir (White, 1999:40). Hasta memnuniyetini ölçmek için var olan çok çeşitli yöntemler mevcuttur. Bu yöntemler; (a) özel kuruluşlar tarafından yapılan memnuniyet araştırmaları, (b) kamuya açık standartlaştırılmış hasta memnuniyeti araştırmaları ve (c) dâhili olarak geliştirilmiş (kendi kendine ölçüm) müşteri memnuniyeti araştırmalarıdır (Dawn ve Lee, 2003:265). Ülkemizde ise hasta memnuniyeti değerlendirmeleri Sağlıkta Kalite Sistemi kapsamında ölçülmektedir. Türkiye Sağlıkta Kalite Sistemi, Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında, T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından ülkemizde sağlık hizmetlerinin kalitesini en üst seviyeye çıkarmak, hasta ve çalışan güvenliği ile hasta ve çalışan memnuniyetini artırmak amacıyla oluşturulmuş bir sistemdir. Sistem, ülkemizdeki 1., 2. ve 3. basamak kamu, özel, üniversiteye bağlı tüm sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsamaktadır. Türkiye Sağlıkta Kalite Sistemi'ne ilişkin çalışmalar 27.06.2015 tarih ve 29399 sayılı "Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik" kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında yer alan 8 ana bileşenden 6. 'sı olan " Nitelikli ve Etkili Sağlık Hizmetleri için Kalite ve Akreditasyon" bileşeni kapsamında Türk Sağlık Sisteminin daha kaliteli sağlık hizmeti sunması amaçlanmıştır. İşte sunulan bu sağlık hizmetlerinden memnuniyeti değerlendirmek amacıyla Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından memnuniyet anketleri oluşturulmuş ve kurumlara yol göstermek amacıyla anket uygulama ilkelerini içeren rehber hazırlanmıştır. Anketler, hastanelerde bu rehber çerçevesinde belirli periyotlarla uygulanmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2012: 1). Yine Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurum Başkanlığı'nın başlatmış olduğu uygulamayla ise, kamu hastanelerinden hizmet alan vatandaşlar, illerde kamu hastaneleri birliği genel sekreterliği bünyesinde kurulan çağrı merkezinden telefonla aranarak kamu hastanelerinden almış oldukları sağlık hizmetleri hakkında memnuniyet anketi uygulanmaktadır. Bu sayede hastaların sağlık hizmeti alırken yaşamış olduğu herhangi bir olumsuzluk ya da problem varsa bunların takibi ve iletilen sorunlara çözüm için çalışmalar yapılmaktadır. 2003 yılında Avrupa Birliği'nde sağlık hizmetlerinden memnuniyet % 62 iken ülkemizde bu oran % 39,5'dir. Ülkemizde Sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranı 2011 yılında % 76'ya ulaştığı görülmektedir. Sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranı 2011 yılında Avrupa Birliği'nde % 62 olarak ölçülmüştür. Kamu sağlık harcaması ülkemize benzeyen Romanya'da sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranı Türkiye'nin 1/6'sı iken sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranı ülkemizle aynı olan Danimarka'nın kamu sağlık harcaması Türkiye'nin 5 katıdır (Sağlık Bakanlığı, 2012: 31). Türkiye'de sağlığa ayrılan kaynakların gelişmiş ülkelere nazaran az olmasına rağmen, Türk Sağlık Sistemi bünyesinde çalışan özverili ve fedakar sağlık çalışanları sayesinde hasta memnuniyet oranlarının yüksek çıktığı söylenebilir.

Bu çalışmada, Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 500 yatak üstü, dört sağlık kuruluşunun (H1,H2,H3,H4) 2015 yılı Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs aylarındaki Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği çağrı merkezinde her ay ölçülen hasta memnuniyet oranı ile yine sağlık tesisleri tarafından aylık ölçülen hasta memnuniyet oranlarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Çapraz değerlendirme yöntemi kullanılan bu araştırmanın kısıtlıkları, bilgi güvenliği gereği hastane isimleri ve çalışmanın yapıldığı il belirtilmemiştir.

## 2. GEREÇ VE YÖNTEM

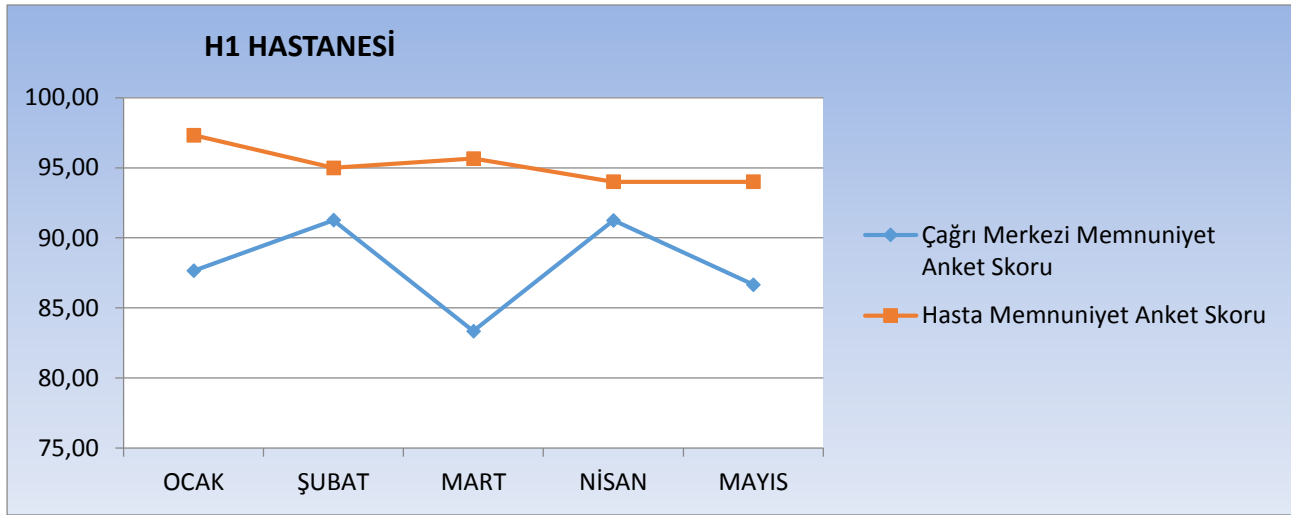
Araştırmada ihtiyaç duyulan veriler bir Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'nden temin edilmiştir. Verilerin elde edildiği tarih itibarıyla H1 Hastanesi, H2 Hastanesi, H3 Hastanesi, H4 hastanesi olmak üzere toplam 4 sağlık kuruluşunun 2015 yılı Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs aylarına ait verilerinin mevcut olması nedeniyle, söz konusu sağlık kuruluşları araştırma kapsamına alınmıştır.

Hastaneler, çalışanlarının memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından oluşturulan "Çalışan Memnuniyet Anketi"ni kullanmışlardır. Çağrı Merkezi Hasta Memnuniyet puanlarının bulunmasında ise, Sağlık Bakanlığı Sağlık Bakım ve Hasta Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından oluşturulan anket kullanılmıştır. Belirtilen sağlık kuruluşlarının 2015 yılı Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs aylarına ait çağrı merkezi tarafından ölçülen hasta memnuniyet puanları ile sağlık tesisleri tarafından dâhili ölçülen hasta memnuniyet puanları ilişkisi Excel ortamına aktarılarak çapraz grafiksel gösterimleri elde edilmiş ve yorumlanmıştır.

## 3. BULGULAR

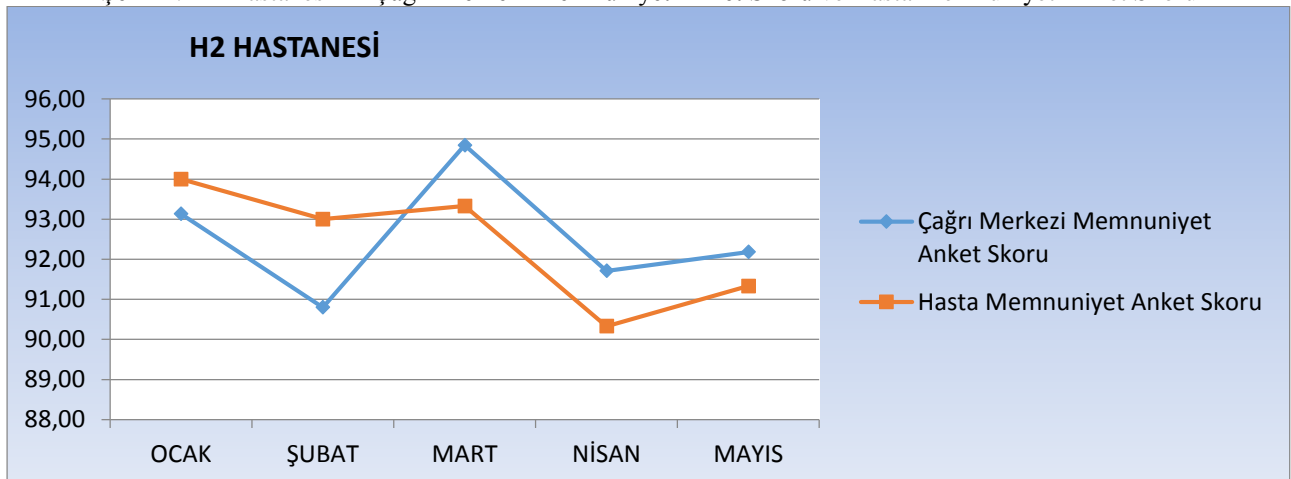
Bu bölümde, çalışma kapsamındaki hastanelerin 2015 yılı Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs aylarına ait çağrı merkezi tarafından ölçülen hasta memnuniyet puanları ile sağlık tesisinin kendisi tarafından ölçülen hasta memnuniyetine ilişkin bulguları karşılaştırılmıştır.

Şekil 1. H1 Hastanesinin Çağrı Merkezi Memnuniyet Anket Skoru ve Hasta Memnuniyet Anket Skoru



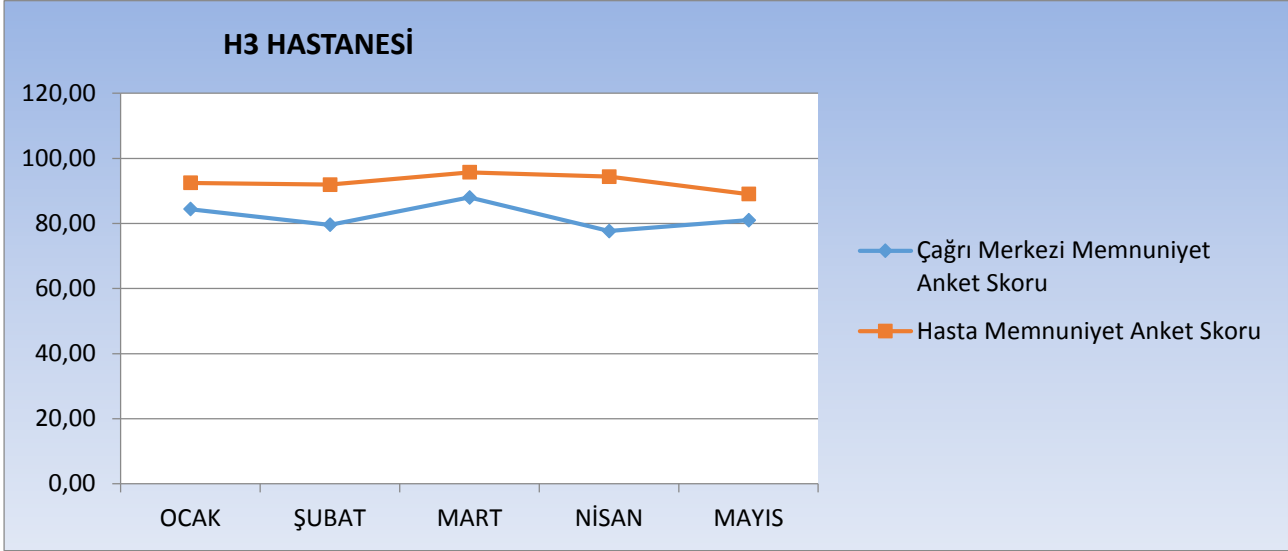
H1 Hastanesinin çağrı merkezi memnuniyet sonuçları (ÇMS) % 83,35 ile % 91,26 arasında; hasta memnuniyet skoru (HMS) % 94 ile % 97,33 arasında değişmektedir. Beş aylık ortalama ÇMS % 88,03; ortalama HMS ise % 95,20'dir. Tüm aylar için HMS, ÇMS'den daha yüksek bulunmuştur. Ocak ve Mart aylarında ÇMS ile HMS arasındaki fark fazla iken sonraki aylarda bu fark azalmıştır. Mayıs ayı her iki skor için de düşüş kaydedilen tek ay olmuştur (Şekil 1).

Şekil 2. H2 Hastanesinin Çağrı Merkezi Memnuniyet Anket Skoru ve Hasta Memnuniyet Anket Skoru



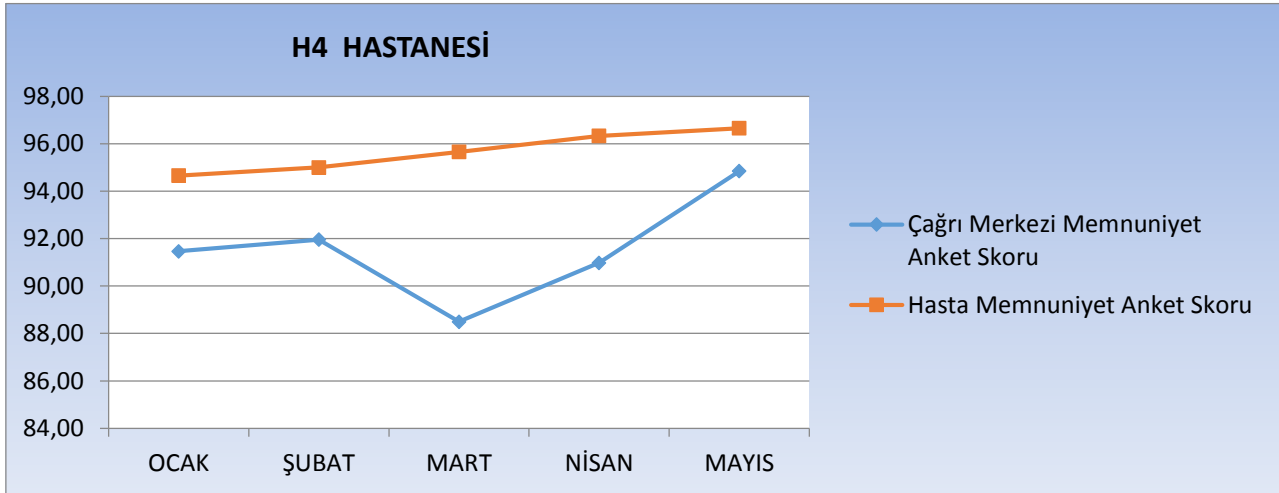
H2 Hastanesinin çağrı merkezi memnuniyet sonuçları (ÇMS) % 90,80 ile % 94,85 arasında; hasta memnuniyet skoru (HMS) % 90,33 ile % 94 arasında değişmektedir. Beş aylık ortalama ÇMS % 92,53; ortalama HMS ise % 92,40'dır. Ocak, Şubat aylar için HMS, ÇMS'den daha yüksek bulunmuştur. Tüm aylarda ÇMS ile HMS arasında fazla bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir (Şekil 2).

Şekil 3. H3 Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Çağrı Merkezi Memnuniyet Anket Skoru ve Hasta Memnuniyet Anket Skoru



H3 Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nin çağrı merkezi memnuniyet sonuçları (ÇMS) % 77,69 ile % 87,99 arasında; hasta memnuniyet skoru (HMS) % 89,04 ile % 95,74 arasında değişmektedir. 5 aylık ortalama ÇMS % 82,14; ortalama HMS ise % 92,72'dir. H3 için tüm aylarda HMS, ÇMS'den daha yüksek bulunmuştur. Şubat ve Nisan aylarında ÇMS ile HMS arasındaki fark fazla iken sonraki aylarda bu fark azalmıştır. Mayıs ayı her iki skor için de düşüş kaydedilen tek ay olmuştur (Şekil 3).

Şekil 4. H4 Hastanesi Çağrı Merkezi Memnuniyet Anket Skoru ve Hasta Memnuniyet Anket Skoru



H4 Hastanesi'nin çağrı merkezi memnuniyet sonuçları (ÇMS) % 88,50 ile % 94,85 arasında; hasta memnuniyet skoru (HMS) % 94,66 ile % 96,66 arasında değişmektedir. 5 aylık ortalama ÇMS % 91,55; ortalama HMS ise % 95,66'dır. Tüm aylar için HMS, ÇMS'den daha yüksek bulunmuştur. Şubat ve Mayıs aylarında ÇMS ile HMS arasındaki fark fazla iken sonraki aylarda bu fark azalmıştır. Mart ayı ÇMS için Ocak ayı HMS için düşüş kaydedilen tek ay olmuştur (Şekil 4).

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkemizde, sağlık kuruluşlarında sunulan sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranları Sağlık Bakanlığı tarafından periyodik olarak düzenli bir şekilde ölçülmektedir. Peter Drucker; "Ölçemediğiniz hiçbir şeyi yönetemezsiniz" ifadesinde iyi bir sonuca ulaşabilmek için bulunduğunuz durumun ölçülmesini,

sayısallaştırılmasını, nicel hale getirilmesi gerektiğini savunmuştur. Türk Sağlık Bakanlığı 2003 yılında başlatmış olduğu sağlıkta devrim niteliğindeki Sağlıkta Dönüşüm Programı ile sağlıkta büyük başarılar imza atmıştır. Bu devrimin amacına ulaşmış olup ulaşmadığının en güzel test edecek mercisi ise sağlık hizmeti talep eden hastaların memnuniyetleridir. SDP başladığında % 39'larda olan hasta memnuniyeti oranı günümüze gelindiğinde % 76'lık bir orana ulaşmıştır ki bu oran hiçte kenara koyulacak bir oran değildir. İşte Sağlık Bakanlığı'nın bu başarıya ulaşmasındaki en temel sebep ölçme ve ölçme sonucuna göre yönetme politikası olmuştur. Sağlık Bakanlığı hasta memnuniyetlerini ölçerken, ikili değerlendirme yaparak hem sağlık kuruluşlarının kendi iç kaynakları ile ölçtüğü hasta memnuniyeti oranını görmüş hem de kontrol mahiyetinde olan Kamu Hastaneler Birlikleri tarafından merkezden bir hasta memnuniyeti ölçümü yapmıştır. Bu bağlamda, bu çalışma yukarıda bahsedilen ölçümler neticesinde, Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı dört sağlık kuruluşunun 2015 yılı Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs aylarında çağrı merkezi hasta memnuniyeti skoru ortalaması en yüksek (% 92,53) olan sağlık kuruluşu H2 Hastanesi; en düşük (% 82,14) olan sağlık kuruluşları ise H3 Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi olmuştur. Hasta memnuniyet skoru ortalaması en yüksek (% 95,66) olan sağlık kuruluşu H4; en düşük (% 92,40) olan sağlık kuruluşu ise H2 Hastanesi'dir. Görüldüğü üzere, çağrı merkezi hasta memnuniyet skoru ortalaması en yüksek olan sağlık kuruluşu ile hasta memnuniyet skoru ortalaması en yüksek olan sağlık kuruluşu birbirinden farklıdır. Bu sonuç, çağrı merkezi hasta memnuniyet skorunun yüksek olmasının, her zaman hasta memnuniyet skorunun da yüksek olduğu anlamına gelmediğini göstermektedir. Tüm sağlık kuruluşları açısından değerlendirildiğinde, hasta memnuniyet skoru genel olarak daha yüksek ortalamaya sahiptir. Çağrı merkezi hasta memnuniyet skorları ise genel olarak Mart ayında düşük olmakla birlikte sonraki aylarda artış göstermiştir. Diğer bir ifadeyle, zamanla hasta memnuniyet oranları artmıştır. Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneler Birliği tarafından kontrol amacıyla yapılan bu uygulama gerçekten faydalı ve daha gerçek sonuçlara ulaşılmasını sağlaması açısından önem arz etmektedir.

Gerek çağrı merkezi hasta memnuniyet gerekse sağlık tesislerinde ölçülen hasta memnuniyet skorlarına ilişkin veri toplama ve değerlendirme yapılırken daha kaliteli sağlık hizmetleri sunumuna ulaşabilmek için tarafsızlık ilkesine uyulması gerekmektedir. Çağrı merkezi hasta memnuniyet skorları ölçümleri genel sekreterliğin görevlendirdiği personel tarafından ölçülürken, sağlık tesislerinde ölçülen hasta memnuniyet skorlarına ilişkin ölçümler hastane tarafından yapılmaktadır. Bu nedenle sağlık tesislerinde ölçülen hasta memnuniyet skorlarına ilişkin anket ve değerlendirilmelerin hizmet alımı şeklinde bağımsız şirketler tarafından yapılması objektiflik açısından daha uygun olacaktır.

Genel olarak, çalışmanın yapıldığı hastaneler Türkiye'de saygın bir konuma sahip olmaları ve kaliteli sağlık hizmeti sunumu ve güler yüzlü sağlık çalışanı profili ile Türkiye geneli hasta memnuniyeti oranının çok üstünde bir hasta memnuniyet oranına sahip kuruluşlardır. Bu durum gerek hastane yönetiminin gerekse Kamu Hastaneleri birliğinin büyük bir başarısı olarak söylenebilir.

## KAYNAKÇA

- Abri, R. Al- and Balushi, A. Al- (2014). "Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement" Journal List Oman Med Jv.29(1); 2014 Jan.
- Aerlyn G. Dawn, BA, and Paul P. Lee, MD, JD. (2003) "Patient Satisfaction Instruments Used at Academic Medical Centers: Results of a Survey" American Journal Of Medical Quality, Vol 18, No 6 Nov/Dec 2003.
- Sağlık Bakanlığı (2012). "Sağlıkta Dönüşüm Programı Değerlendirme Raporu" Ankara, Aralık 2012.
- Sağlık Bakanlığı (2012). "Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi, <http://www.kalite.saglik.gov.tr>.
- Sağlık Bakanlığı. (2015a). Hastane Hizmet Kalite Standartları, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı. (2015b). Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi, Ankara.
- White, B. (1999) "Measuring Patient Satisfaction: How to Do It and Why to Bother" Fam Pract Manag. 1999 Jan;6(1):40-44.