

Endokrinoloji ve metabolizma hastalıkları alanında hizmet veren bir merkezde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi



Didem Özdemir, Ahmet Dirikoç, Reyhan Ersoy, Bekir Çakır

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Tıp Fakültesi, Bilkent Şehir Hastanesi, Endokrinoloji ve Metabolizma Hastalıkları Bilim Dalı, Ankara

Giriş: Ülkemizde vatandaşların poliklinik hizmetlerine ulaşılabilirliğinin artırılması ve polikliniklerdeki yoğunluğun azaltılması amacıyla semt polikliniği, ek hizmet binası, bağlı hastane veya günü birlik merkezler oluşturulabilir. ENDOOTEM (Endokrinoloji- Nükleer Tıp- Diyabet- Obezite- Osteoporoz- Tiroid Tanı ve Tedavi Merkezi) 2007 yılında hizmete açılan ve Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Tıp Fakültesi'ne bağlı olarak çalışan bir endokrinoloji tanı ve tedavi merkezidir. Bu çalışmada merkezimizde değerlendirilen hastaların memnuniyetlerinin sorgulanması amaçlanmıştır.

Metod: Eylül 2018-Ocak 2019 arasında ENDOOTEM merkezinde muayene olmuş ve işlemleri biten hastalara elektronik cihazlar (kiosk) üzerinden memnuniyet anketi uygulandı. Memnuniyet anketi, Sağlık Bakanlığı tarafından 2015 yılında yayımlanan "Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi", "American Association of Family Physicians" tarafından önerilen memnuniyet anketi ve 1994 yılında geliştirilen PSQ-18 anketi modifiye edilerek oluşturuldu.

Bulgular: Ankete 1387 (%58.6) kadın, 979 (%41.4) erkek olmak üzere toplam 2366 hasta katıldı. Katılanların 253'ü (%10.7) 18-25, 854'ü (%36.1) 25-40, 1097'si (%46.4) 40-65, 162'si (%6.8) >65 yaş idi. 288 (%12.2) hasta ilk defa, 2073 (%87.8) hasta en az iki defa merkezimize başvurmuştu. Merkezimizden genel olarak memnun musunuz sorusuna 1374 (%58.1) hasta evet, 625 (%26.6) hasta kısmen, 353 (%14.9) hasta hayır cevabı verdi. Hastaların 1526'sı (%64.5) doktorunun hastalığı ile ilgili yeterince zaman ayırdığını, 368'i (%15.6) kısmen ayırdığını, 453'ü (%19.1) ise ayırmadığını düşünüyordu. Doktorunuz kibar ve saygılı mıydı sorusunu 1800 (%76.7) hasta evet, 335 (%14.3) hasta kısmen, 213 (%9.1) hasta hayır olarak cevaplandırdı. 1139 (%48,7) hasta, hastalığı ile ilgili olarak yeterince bilgilendirildiğini düşünürken, 640 (%27.4) hasta bilgilendirildiğini fakat yeterli olmadığını, 388 (%16.6) hasta çok az,



172 (%7.4) hasta ise hiç bilgilendirilmediğini belirtti. 1429 (%60.7) hasta doktor dışındaki personelin tutumundan memnun olduğunu ifade etti. 1406 (%59.4) hasta bekleme salonlarının yeterli olmadığını, 1140 (%48.2) hasta ise bekleme salonlarının konforlu olmadığını belirtti. Merkezimizle ilgili problemler sorulduğunda 990 (%41.8) hasta randevu alma zorluğundan, 1056 (%44.6) hasta sonuç randevularının geç olmasından, 734 (%31.0) hasta tetkik randevularının ileri tarihe verilmesinden, 573 (%24.2) hasta ulaşım ve park yeri bulma güçlüğünden ve 472 (%19.9) her zaman doktor seçme imkanının olmamasından şikayet etti. 1695 (%72.2) takiplerini merkezimizde devam ettirmek istediğini, 596 (%25.4) hasta başka bir merkez bulamazsa devam edeceğini, 56 (%2.4) hasta takibe gelmeyi düşünmediğini belirtti. 1884 (%80.1) hasta merkezimizi yakınlarına/tanıdıklarına tavsiye edeceğini belirtirken, 468 (%19.9) hasta etmeyeceğini belirtti.

Sonuç: Hastaların önemli bir kısmı merkezimizdeki hizmetlerden ve çalışan hekim ve personelden memnundur. Buna karşın hasta yoğunluğuna bağlı olarak randevu alma güçlüğü ve fiziksel şartlar en önemli sorun gibi görünmektedir. Bu sonuçlar, alanlarında özelleşmiş merkezlerin sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırabileceğini ve bu tür merkezlerin yaygınlaştırılması gerektiğini düşündürmektedir. Bununla birlikte özelleşmiş bir merkez açılmadan önce altyapı ve fiziksel koşulların uygun hale getirilmesi önemlidir.