SETSCI Conference Indexing System,
Volume 2 (2018), 24-24

ISAS 2018
I^st International Symposium on Innovative Approaches in Scientific Studies
April 11-13, 2018, Kemer-Antalya, Turkey

Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Hasta Memnuniyeti ve Kurumun Tekrar Tercih Edilmesi Arasındaki İlişki

Yusuf AKDEMİR[1], Serkan ŞEN[1], Merve ŞEN[2*]
[1]*Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye*
[2]*Fethiye Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu,Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye*
[*]*Corresponding author: serkansen@aku.edu.tr*
[+]*Speaker: mervesen@mu.edu.tr*
Presentation/Paper Type: Poster / Abstract

Özet- Yüksek hasta memnuniyeti sağlık kuruluşları açısından günümüz dünyasında her geçen gün önem kazanan ve bu doğrultuda memnuniyet araştırmalarının yapıldığı bir alan haline gelmiştir. Hasta memnuniyeti kaliteli bir sağlık hizmetinin sunulması ile doğru orantılı olup hastanın o kurumu tekrar tercih etmesindeki birinci neden olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada Afyonkarahisar ilindeki çeşitli sağlık kuruluşlarına başvuran hastalar içinden yaş aralıkları ve cinsiyet türleri Türkiye ortalaması olacak şekilde ve maliyet sınırlılığından dolayı örneklem alınma yoluna gidilerek rastgele 100 hasta seçilmiş ve 15 maddeden (Hekimlere güven duydunuz mu? Oda temizliği nasıldı? Öneri ve şikayet kutusuna hiç yazdınız mı? Tedavi ve kararlarda fikriniz soruldu mu? Gürültüye maruz kaldınız mı? İhtiyaç duyarsanız tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz?vs.) oluşan sorular sorulmuştur. Bu sorulardan en dikkat çekici cevap "Hekim ve personelin sizin için elinden geleni yaptığını düşünüyor musunuz?" sorusuna yüzde 91 oranında evet kesinlikle düşünüyorum ve kısmen düşünüyorum cevapları alınmıştır. "İhtiyaç duyulduğunda tekrar bu hastaneye başvurur musunuz?" sorusuna ise %70 evet cevabı verilmiştir. Anket sorularına verilen cevaplar istatistiksel olarak incelendiğinde; hasta memnuniyetinin (tedavi ve bakım açısından, hekim ve personelin tutum ve davranışları açısından) tekrar tercih edilme nedenleri ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki de olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler- Hasta memnuniyeti, hastane tercihi, tedavi, bakım.

The Relationship Between Patient Satisfaction and Preference For The Institution In The Delivery Of Health Services

Abstract- High patient satisfaction has become an area that is gaining importance with each passing day in terms of health institutions in today's world and in which satisfaction researches are conducted accordingly. Patient satisfaction is directly proportionate to the delivery of a quality health service and appears as the first reason for the patient's preference for that institution. In this study, 100 patients whose age ranges and gender would be within the Turkey's average were randomly selected from among the patients who applied to various health institutions in Afyonkarahisar province by sampling due to cost limitation, and the questions consisting of 15 items (Have you believed in your physician? How was the room cleaning? Have you ever written anything to the suggestion and complaint box? Were asked for your opinion about treatment and decisions? Were you exposed to noise? Would you prefer this hospital again if you need it?etc.) were asked. The most remarkable answers to these questions are the answers of yes I definitely think by 91 percent and I partially think given to the question of "Do you think that physicians and staff have done their best for you?". The question "Would you prefer this hospital again if you need it?" was answered yes by 70%. When the answers to the questions of the questionnaire were statistically analyzed, it was determined that there was a statistically significant relationship between patient satisfaction (in terms of treatment and care, attitudes and behaviors of physician and staff) and the reason for preferring again.

Keywords: Patient satisfaction, preference institution, treatment, care