

# Algılanan Hasta Tatmininin Değerlendirilmesi: Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi Poliklinik Hastaları Üzerine Bir Araştırma

## Özet

Bu araştırmada Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi polikliniklerinden 2006 yılında ayaktan sağlık hizmeti alan erişkin hastaların algılanan hasta tatmin düzeylerini belirlemek, hastaların hasta tatmin düzeylerinin bazı özelliklere göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğini açıklamak, poliklinik hastalarının tanı-tedavi tatmini temel belirleyicilerinin neler olduğunu incelemek amaçlanmıştır. Araştırmada 1000 hastaya anket uygulanarak araştırma verisi elde edilmiştir. Hasta tatmini ölçüm anketinde 5'li Likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırmada 6 hasta tatmini boyutu incelenmiştir. Bunlar; genel ortamın özellikleri, poliklinik kayıt hizmetleri, personel iletişim özellikleri, hizmet bekleme süresi, hasta mahremiyeti ve tanı-tedavi hizmetleridir. Araştırma sonunda hasta tatmini boyutlarında ortalama skorların yaklaşık 3,5 ile 4,01 arasında değişmekte olduğu anlaşılmıştır. 6 hasta tatmini boyutu arasında orta düzeyde ve pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Ayrıca tanı - tedavi hizmetleri hasta tatmini boyutunun 5 hasta tatmini boyutu tarafından istatistiksel olarak anlamlı şekilde belirlendiği anlaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** *Hasta tatmini, hastane poliklinikleri, hizmet kalitesi, hastane yönetimi*

## Assessment of Perceived Patient Satisfaction: A Study Based on Outpatients of Erciyes University Gevher Nesibe Hospital

### Abstract

The purposes of this study are to measure and analyze patient satisfaction levels of the adult / mature patients received outpatient health care services from Erciyes University Gevher Nesibe Hospital in 2006; to analyze differences of patient satisfaction by patients' some socio-demographic variables, predictors of outpatients' diagnosis-treatment patient satisfaction. 1000 patients were reached. The study data was gathered by using the questionnaire. 5 point scale (Likert Scale) was used in patient satisfaction measurement questionnaire. This study investigated 6 patient satisfaction dimensions: service environment characteristics, polyclinic registry services, personel communication, waiting time for services, patient privacy and diagnosis-treatment services. It was found at late of study that mean scores of patient satisfaction dimensions are about 3.5-4.01. It was explored that there were significant positive correlations among all 6 patient satisfaction dimensions. Also this study showed that significant predictors of diagnosis – treatment services satisfaction are 5 patient satisfaction dimensions.

**Keywords:** *Patient satisfaction, hospital polyclinics, service quality, hospital management*

**Mehmet TOP<sup>1</sup>**  
**Demet ÜNALAN<sup>2</sup>**  
**Tülin FİLİK<sup>3</sup>**  
**Fevziye ÇETİNKAYA<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Yrd. Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık İdaresi Bölümü. Ankara  
mtop@hacettepe.edu.tr

<sup>2</sup> Yrd. Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu. Kayseri

<sup>3</sup> Hasta Kabul Ünitesi Şefi, Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri. Kayseri

<sup>4</sup> Prof. Dr., Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı. Kayseri