

Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Yatan Hasta Memnuniyetine Etkisi: Altı Yıllık Kamu Hastanesi Deneyimi

Effect of Total Quality Management Implementation on Patient Satisfaction: A Six-Year Experience in a Public Hospital

Güven ÇETİN,¹ Gürhan ÇELİK,² Fatih Öner KAYA,³
Mehmet Emin GÜNEŞ,² Halit KESKİN⁴

ÖZET

Amaç: Araştırmanın amacı, bir kamu hastanesinin altı yıllık toplam kalite yönetimi (TKY) uygulama deneyiminin yatan hasta memnuniyeti üzerine olan etkilerini değerlendirmektir. Araştırma hastaların, verilen sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin ölçüm sonuçlarını değerlendirmeyi amaçlayan tanımlayıcı bir araştırmadır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma için örneklem seçilmemiştir. S.B. İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi kliniklerinde yatan hastalardan kabul edenlerine uygulanan anket sonuçlarının altı yıllık kesitsel verileri değerlendirilmiştir.

Bulgular: S.B. İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne 2001 ile 2006 yılları arasında müracaat eden hastalara yüz yüze görüşme tekniği ile yapılan anketlerin sonuçları istatistiksel metotlar kullanılarak değerlendirilmiştir.

Sonuç: Hastanelerin verdikleri hizmetlerinin etkin, verimli olması için toplam kalite uygulamalarının yeri kuşkusuz çok önemlidir. Teknoloji ve insan hakları konusundaki gelişmeler doğrultusunda kalite yaşam alanında vazgeçilmez bir önem kazanmıştır.

Anahtar sözcükler: Kalite; kalite yönetim sistemi; sağlıkta kalite; yatan hasta memnuniyeti.

SUMMARY

Objectives: The purpose of this descriptive study was to investigate the effects of a total quality management system, which was implemented in a public hospital for six years, on patient satisfaction about health services.

Methods: We conducted a retrospective statistical analysis of cross-sectional data from a survey (face-to-face interviews) of patients hospitalized between 2001 and 2006 in Istanbul Education and Research Hospital. All patients who participated in the survey had given informed consent.

Results: The results of a survey conducted by face-to-face interviews with patients admitted and hospitalized in Istanbul Education and Research Hospital between 2001 and 2006 were evaluated using statistical methods.

Conclusion: Total quality management is imperative for hospitals to provide efficient and effective health services. Given the developments in technology and emphasis on human rights, total quality management has become an indispensable element in quality-of-life management.

Key words: Quality; quality management system; quality in health; inpatient satisfaction.

Geliş tarihi (Submitted): 02.03.2012 Kabul tarihi (Accepted): 19.09.2012

¹Bezmialem Vakıf Üniversitesi Tıp Fakültesi, İç Hastalıkları Ana Bilim Dalı, Hematoloji Bilim Dalı, İstanbul

²Sağlık Bakanlığı İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi Cerrahi Kliniği, İstanbul

³Sağlık Bakanlığı İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi Dahiliye Kliniği, İstanbul

⁴Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Fakültesi, İstanbul

İletişim (Correspondence): Dr. Güven Çetin. e-posta (e-mail): drgvn@myynet.com

GİRİŞ

Kalite, birey-örgüt-toplum dinamizminin ve sürdürülebilir başarısının anahtarı olarak karşımıza çıkmakta ve bir yaşam tarzı olarak önerilmektedir.

Sağlık kuruluşlarının işletmeye, hastaların müşteriye dönüştüğü ilişkiler bütünü, sağlık hizmetlerinin pazar ilişkileri içerisinde yürütülmesini gerekli kılmaktadır. Bu da müşteri tatmini, hizmet kalitesi gibi kavramların bu sektörde de sıkça kullanılır hale gelmesine neden olmuştur.

Hastanelerin verdikleri hizmetlerinin etkin, verimli olması için kalitenin yeri kuşkusuz çok önemli olup, teknoloji ve insan hakları konusundaki gelişmeler doğrultusunda kalite kavramı yaşam alanında vazgeçilmez bir önem kazanmıştır.

Hastanelerin amaçları arasında kaliteli sağlık hizmeti sunarak, hastalarının sağlıklı bir yaşam devam ettirmelerini sağlamaları ve bunu sürdürmeleri yer almaktadır. Bunun için de, hastaneler sundukları sağlık hizmetlerinde kaliteyi sağlayabilmek için, sürekli çaba göstermeli ve sağlık politikalarını da bu amaç doğrultusunda geliştirmelidirler.

Hastanın sağlık hizmeti alırken bazı beklentileri vardır. Hizmetin sunumundan sonra aldığı hizmet beklentilerini aşmış ise tatmin ve/veya bunun üst derecesi olan memnuniyeti yaşamaktadır. Aksi halde ise memnuniyetsizlik meydana gelmektedir. Hastanenin sunduğu sağlık hizmetinden memnun olan hasta, tekrar ihtiyacı olduğunda yine aynı hastaneyi tercih edeceği gibi, yakınlarına, arkadaşlarına da hastanenin hizmet kalitesi ile ilgili olumlu değerlendirmeler yaparak bir bakıma hastanenin pazarlamasını yapmış olacaktır. Bu nedenle kamu kurum kuruluşlarında sağlık bakanlığı kalite standartları ile ilgili düzenlemeler yapmış ve sağlık kurumlarında kalite çalışmaları yapılmaya başlanılmıştır.

Bu çalışma İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde, yatan hasta memnuniyeti açısından son 6 yılda belirlenen kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığına dair bilgi toplamak, yürütülen kalite çalışmalarının hastalar tarafından nasıl algılandığını saptayarak, hasta memnuniyetsizliğinin olduğu alanlarda yeniden kalite hedefleri belirleyip, elde edilen veriler doğrultusunda uygulanabilir öneriler

geliştirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın amacı, bir kamu hastanesinin altı yıllık toplam kalite yönetimi (TKY) uygulama deneyiminin yatan hasta memnuniyeti üzerine olan etkilerini değerlendirmektir.

Araştırma hastaların, verilen sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin ölçüm sonuçlarını değerlendirmeyi amaçlayan tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırma için örneklem seçilmemiştir. S.B. İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi kliniklerinde yatan hastalardan kabul edenlerine uygulanan anket sonuçlarının altı yıllık kesitsel verileri değerlendirilmiştir.

S.B. İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne 2001 ile 2006 yılları arasında müracaat eden hastalara yüz yüze görüşme tekniği ile yapılan anketlerin sonuçları istatistikî metotlar kullanılarak değerlendirilmiş ve aşağıdaki verilere ulaşılmıştır.

BULGULAR

Hastaların 2001 yılından uygulamaya başlayan TKY sisteminin getirdiği yeniliklerle memnuniyetlerin önemli oranda artışlar yaşandığı tespit edilmiştir (Tablo 1). Yine anket sonuçları incelendiğinde 2005 yılında SSK Hastanelerinin Sağlık Bakanlığına devri ve hastane tadilat ve onarım faaliyetleri neticesinde memnuniyet oranı biraz düşmüş ardından tekrar yükseleşmiştir.

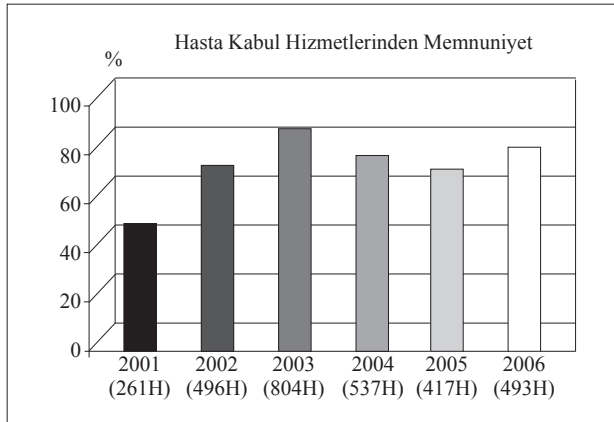
Hekimlik hizmetlerinin sorgulandığı Tablo 2'de hekimlik hizmetlerinde var olan memnuniyet TKY yönetimi ile birlikte artarak devam etmiştir.

Hemşirelik hizmetlerinin sorgulandığı Tablo 3'de hemşirelik hizmetlerinde var olan memnuniyet TKY yönetimi ile birlikte artmış ancak hastane inşaat ve tadilat faaliyetlerinin artış gösterdiği 2004-2005 yıllarında azalış göstermiştir.

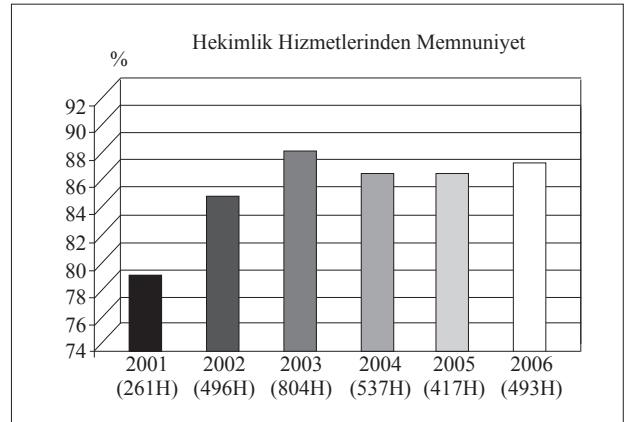
Hastanenin otelcilik hizmeti hastanenin temizlik, yatak, lavabo v.b. hizmetlerini kapsayan hizmetleridir. Hastane 2004-2005 yıllarında hastane inşaat ve onarım faaliyetlerine hız vermiş ve bir bloğunu hizmete kapatmıştır. Tüm hizmetler bir blokta vermeye başladığından otelcilik hizmetleri buna bağlı olarak

Tablo 1. Hasta kabul hizmetlerinden memnuniyet

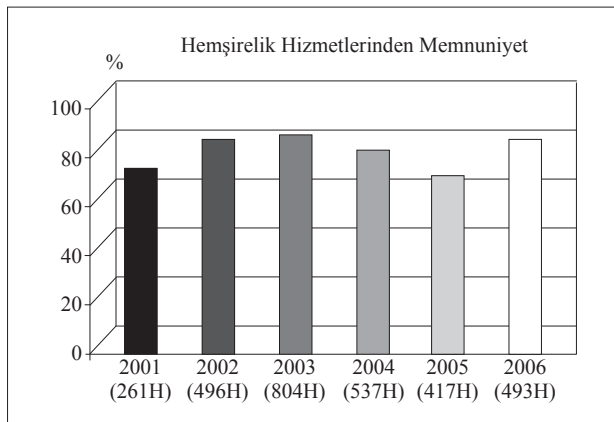
Yıllar	Memnuniyet yüzdesi
2001	48
2002	71
2003	86
2004	75
2005	70
2006	78

**Tablo 2.** Hekimlik hizmetlerinden memnuniyet

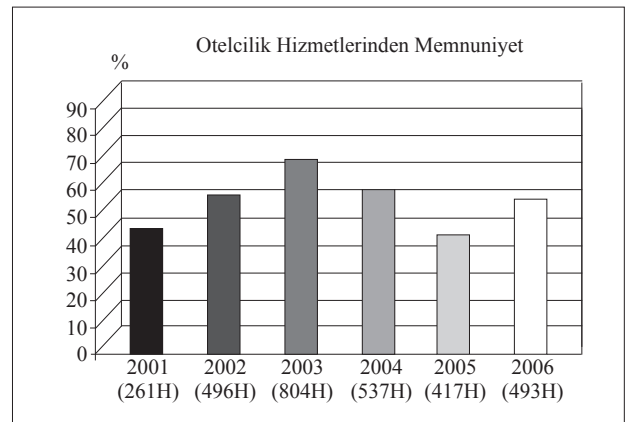
Yıllar	Memnuniyet yüzdesi
2001	80
2002	87
2003	91
2004	89
2005	89
2006	90

**Tablo 3.** Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet

Yıllar	Memnuniyet yüzdesi
2001	80
2002	93
2003	95
2004	88
2005	76
2006	93

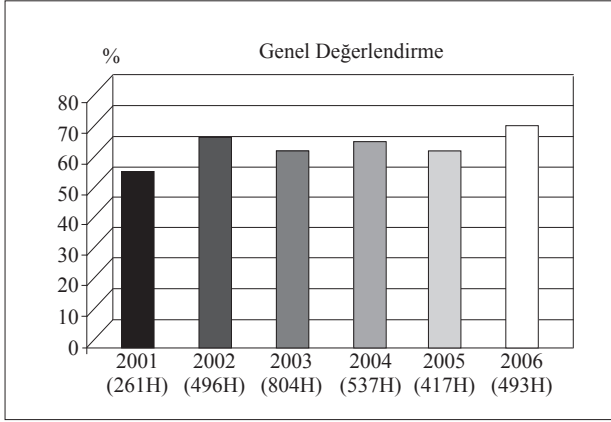
**Tablo 4.** Otelcilik hizmetlerinden memnuniyet

Yıllar	Memnuniyet yüzdesi
2001	55
2002	71
2003	87
2004	74
2005	52
2006	68



Tablo 5. Genel memnuniyet tablosu

Yıllar	Memnuniyet yüzdesi
2001	80
2002	93
2003	95
2004	88
2005	76
2006	93



azalış göstermiştir. Ancak 2006 yılı itibariyle tekrar yükselmiş ve %68 memnuniyet oranına çıkmıştır.

S.B. İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nden genel olarak memnun olup-olmadığı hakkındaki soruya verilen olumlu ve olumsuz cevaplar neticesinde hastaneden genel olarak memnuniyetin 2006 yılında %78 ile en fazla olduğu gözlemlenmiştir.

TARTIŞMA

Hastanelerin verdikleri hizmetlerinin etkin, verimli olması için toplam kalite uygulamalarının yeri kuşkusuz çok önemlidir. Teknoloji ve insan hakları konusundaki gelişmeler doğrultusunda kalite yaşam alanında vazgeçilmez bir önem kazanmıştır.

Her hastanın sağlık hizmeti almadan önce bazı beklentileri vardır ve hizmetin sunumundan sonra geçirdiği tecrübeler sonucu belli algılar geliştirmektedir. Hasta aldığı hizmet ile hizmet sürecinde algıladığı kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda beklentileri algılarını aşmış ise tatmin ve bunun üst derecesi olan memnuniyeti yaşamaya başlamaktadır.

Sağlık hizmetinde kaliteden söz edebilmek için

belirli kriterler çerçevesinde bir değerlendirme yapmak ve bunun sonucunda bir takım iyileştirmelerde bulunmak gerekir. Sağlık hizmeti sunumunun etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için her şeyden önce müşteri odaklı bir tutumla kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılarak hizmetin alıcılara ulaştırılması ve hizmete erişimin yeterli bir şekilde sağlanarak müşteri memnuniyetinin gerçekleştirilmesi esastır.

Bu çalışmada S.B. İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde, yatan hasta memnuniyeti açısından belirlenen kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığına dair bilgi toplamak amacıyla 6 yıllık yatan hasta memnuniyet anket sonuçları incelenmiştir. Çalışmada yapılan analizlerle ilgili genel olarak şunlar söylenebilir:

Yapılan değerlendirmeler sonucu;

1. Yatan hasta memnuniyeti açısından yıllar arasında istatistikî fark olmamakla birlikte yapılan iyileştirmelerin korunması ve artışının sağlanması açısından TKY'nin önemi belirgindir.

2. Kalitenin olmazsa olmaz kriterlerinden biri sürekli iyileştirmedir. Bu nedenle yatan hasta memnuniyetine yönelik araştırmalar mevcut memnuniyetin devamı ve oranın artırılması açısından önemlidir.

3. TKY uygulamasının sonuçları sadece yatan hasta memnuniyeti olarak görülmemeli, iç ve dış müşterilerin memnuniyetinin toplamı olarak değerlendirilmelidir.

4. TKY uygulamalarının hastanenin tüm personeli tarafından anlaşılması ve benimsenmesinin sağlanması için sürekli hizmet içi eğitim yapılmalı, hasta memnuniyeti kadar çalışan memnuniyeti de sağlanmalıdır. Ancak o zaman hasta memnuniyetinin sağlanması gerçek anlamda mümkün olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Çakmak G. Sağlık kuruluşlarında kalite ve akreditasyon uygulamaları. Beykent Üniversitesi (yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi), İstanbul: 2008.
2. Devedakan N. Sağlık hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesi ve ölçümü. İzmir: 2005.
3. Dadan K. Üç farklı statüde hizmet veren hastanede hasta memnuniyetini etkileyen faktör-

- lerin değerlendirilmesi. İstanbul Üniversitesi (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: 2003.
4. Efil İ. Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence. İstanbul: 1999.
 5. Es M, Niş T. Emniyet Teşkilatında Toplam Kalite Yönetimi (Kocaeli Örneği), Kocaeli Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli, 2004.
 6. Güner, G. ve Diğ., Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde lisansüstü eğitim kalitesinin artırılması kapsamında öğrencilerin eğitime ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi c. 5, s. 2, İzmir, 2003.
 7. Gökmen C. Sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi. Ankara: 2001.
 8. Gözlü S. Üretim, verimlilik ve toplam kalite yönetimi. Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi, İstanbul: 1994.
 9. Karaçayır EB. Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Uygulama. Beykent Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi), İstanbul: 2006.
 10. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve sağlık kurumları yönetimi. Ankara: 2000.
 11. Mutlu A, Işık AK. Sağlık ekonomisine giriş. Bursa: 2005.
 12. Saltık A. Sağlık ekonomisinde yeni kavramlar, toplum ve hekim. Türk Tabipleri Birliği, c.10, s. 68, İstanbul: 1995.
 13. Sağlık Bakanlığı, Hastaneler için kalite yönetimi uygulama klavuzu. Ankara: 2005.
 14. Şener O. Kamu ekonomisi. İstanbul: 1996.
 15. TSE, TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitim Notu, İstanbul, 2008.
 16. TSE, "TS-EN-ISO 9000 Kalite Yönetimi Eğitim Kitabı", Ankara: 2005.
 17. T.C. Sağlık Bakanlığı Yataklı Tedavi Kurumları Kalite Yönetimi Hizmet Yönergesi. 30.10.2001.
 18. Yılmaz M. Bilgi merkezi ve toplam kalite yönetimi ilişkisi: Bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi S. 4, İstanbul: 2003.