



# TEMEL HEMŞİRELİK BAKIMI KONGRESİ

ULUSLARARASI KATILIMLI

27-29 Eylül 2011

Alibeyköy Hanım Kültür Merkezi

Ataşehir / İSTANBUL

## ÖZET KİTABI

# P138-KASTAMONU FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASYON MERKEZİ'NDEKİ AYAKTAN HASTALARIN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI

Ayfer ÖZTÜRK<sup>1</sup>, İlknur METİNOĞLU<sup>2</sup>, Havva KAÇAN SOFTA<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Kastamonu Üniversitesi, <sup>2</sup>Doktora Öğrencisi

**AMAÇ:** Bu çalışmanın amacı, Kastamonu Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi' ne ayakta başvuran hastaların, hasta memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile yapılmıştır. **YÖNTEM:** Çalışma Ocak/2011 tarihinde hastaneye başvuran 200 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Konu ile ilgili diğer araştırmalar da incelenerek hazırlanan anket formunda yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek gibi tanımlayıcı bilgilerin yanı sıra, hastaların memnuniyet düzeyini değerlendirmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Ayaktan hastalara uygulanan ankette poliklinik hizmet kalitesi, doktorun ilgisi, doktorun verdiği bilgiden memnuniyet, diğer sağlık personelinin ilgisi, temizlik ve hasta mahremiyetine dikkat konularında çeşitli sorular yöneltilmiştir. Veriler SPSS versiyon 11.5 istatistik programına girilerek değerlendirilmiştir. Değerlendirmede anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0,050$  olarak kabul edilmiştir. **BULGULAR:** Araştırmamıza katılan kadınların %27,5'i çok iyi, %8,5'i orta, erkelerin ise %6,5'i mükemmel, %51'i iyi olarak cevaplamışlardır. Cinsiyetle genel hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p=0,615$ ). Hastaların yaşlarına göre genel hasta memnuniyeti değerlendirildiğinde 15-29 yaş arasındakilerde memnuniyet düzeyi %31, 8 çok iyi, 30-44 yaş arasındakilerde 29,8 çok iyi, 60 yaş ve üzerindekiilerde ise %35,9 çok iyi bulunmuştur. Yaş grupları ile genel hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p=0,874$ ). Bulgular hastaların eğitim düzeylerine göre ele alındığında, genel memnuniyet, üniversite mezunu hastalarda %18,7 çok iyi iken, okur-yazar olmayanlarda %30, okur yazarlarda %38, ilk okul mezunlarında ise %27,5 bulunmuştur. Eğitim durumu ile genel hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p=0,488$ ). **SONUÇ:** Sağlık kurumlarının hasta memnuniyetini sürekli olarak gözetme ve artırmak için gerekli alt yapıyı geliştirme, personel eğitimi gibi tedbirleri almaları gerekmektedir. Bununla birlikte, sağlık hizmetlerinin kalitesine önem verilmeli ve hasta memnuniyeti ölçümü rutin olarak yapılmalıdır.