

HASTA MEMNUNİYETİ YÖNETİMİNDE İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ: SİZE NASIL YARDIMCI OLABİLİR? OFİSLERİ

Asibe ÖZKAN

Dr. Öğretim Üyesi, SBÜ Hamidiye Hemşirelik Fakültesi, Doğum ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği ABD,
asibeozkan@gmail.com, İstanbul/Türkiye, 0000-0002-4278-5278

Eda Çiftçi KARAN

Doktora Öğrencisi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hemşireliği ABD, ciftcieda@gmail.com,
İstanbul/Türkiye, 0000-0001-7842-5971

Öz

Bu çalışma, Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofislerinin, CİMER ve SABİM başvuru sayılarına etkisini saptamak amacı ile tanımlayıcı, kesitsel ve ilişki arayıcı türde yapıldı. Veriler, 2021-2022 SABİM, CİMER başvuruları ve 2022 yılı Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofisleri kayıtlarının doküman analizi ile elde edildi. Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerinin aktif olmadığı 2021 yılında toplam SABİM başvuru sayısının 849, CİMER toplam başvuru sayısının 326 olduğu belirlendi. Aynı değerler 2022 yılı SABİM için; 475'e CİMER'de ise 297'e gerilediği görüldü. Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofisleri kurulduktan sonra aylık SABİM başvuru sayısının ortalamasının 70,75±44,03'ten 39,58±18,28'e gerilediği ve 2021-2022 yılı ay ortalamaları kıyaslandığında bunun istatistiki açıdan anlamlı olduğu görüldü (t:2.247, p:0,039). Bu sonuçlar hasta ve yakınlarının şikâyetlerini açık ve hızlı şekilde iletişim kurabildiği yardım masalarının ulusal şikâyet ağlarına başvuruyu azalttığı ve hasta memnuniyetini olumlu etkilediği görüldü. Devasa büyüklükteki şehir hastanelerinde ve diğer sağlık kurumlarında benzer uygulamaların yaygınlaştırılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Hasta Şikâyetleri, CİMER, SABİM

AN EXAMPLE OF GOOD PRACTICE IN PATIENT SATISFACTION MANAGEMENT: HOW CAN WE HELP YOU? OFFICES

Abstract

This study was conducted to determine the effect of How Can We Help You? Offices on the number of CIMER and SABİM applications, this descriptive, cross-sectional and correlational study was conducted. Data were obtained through document analysis of SABİM, CIMER applications and 2022 How Can We Help You? Office records were obtained through document analysis. How can we help you? Offices were not active in 2021, the total number of SABİM applications was 849 and the total number of CIMER applications was 326. The same values decreased to 475 for SABİM and 297 for CIMER in 2022. How can we help you? It was observed that the average number of monthly SABİM applications decreased from 70.75±44.03 to 39.58±18.28 after the establishment of the offices, and this was statistically significant when the monthly averages of 2021-2022 were compared (t: 2.247, p: 0.039). These results showed that help desks, where patients and their relatives can communicate their complaints clearly and quickly, reduce the application to national complaint networks and positively affect patient satisfaction. It is recommended that similar practices should be generalised in large-scale city hospitals and other health institutions.

Keywords: Patient Satisfaction, Patient Complaints, CIMER, SABİM

1. GİRİŞ

Sağlık, vazgeçilemez, ertelenemez ve ikame edilemez insan hayatının en önemli ihtiyacıdır. Sağlıkta meydana gelen bozulma ve/veya olumsuz bir durum öncelikle karşılanması gerektiği için diğer birçok ihtiyacın önüne geçer. Sağlığını kaybeden bir insan için sahip olduğu diğer varlıklar ve özellikler anlamını yitirecektir. Yaşamları boyunca insanlar sağlıklarının korunması için ne kadar çaba harcasalar da hayatlarının belli dönemlerinde sağlıklarını olumsuz etkileyen durumlarla karşı karşıya kalabilirler. Bu durumda gidilecek ilk ve doğru yer sağlık kurumlarıdır (1).

Devasal sağlık kurumları hastalar ve sağlık hizmeti almak isteyen bireyler için yapılmaktadır. Bu nedenle hasta beklentilerine cevap verebilmek hasta memnuniyeti odaklı kaliteli sağlık hizmeti sunmak bu kurumların tercih edilebilir olmaları için optimal öneme sahiptir. Hastaların tedavi süresi ve sonrasında meydana gelmesi beklenen sonuçlar hakkında varsayımında bulunması hasta beklentisi olarak tanımlanmaktadır. Hastaların istek, tutum ve arzuları anlamına gelir ki ne düzeyde karşılanır ise hasta memnuniyeti o düzeyde artar (1, 2). Hasta memnuniyeti, tıbbi gereksinim ve deneyimler, yakınlarının tecrübeleri, artan sağlık okuryazarlığı ve teknolojiye kolay ulaşım, yaşam tarzı ve kültürel özelliklerinden etkilenebilmektedir. Hastaların değerleri ve beklentilerinin ne seviyede tatmin edildiği konusunda bilgi veren ve asıl otoritenin hastalar olduğunu ifade eden hasta memnuniyeti bakımın kalitesini ortaya koyan esas ölçütlerden biridir. Hasta hizmet aldığı sağlık kuruluşundan memnun ise, tekrar tercih eder, sadakati devam eder, tedavi uyumu artar hatta çevresine sağlık kurumu tavsiye eder. Düzenli aralıklarla, hasta memnuniyetinin, hastaların şikâyet ve önerilerinin, sağlık kuruluşunun sunduğu hizmetin değerlendirilmesi rekabet ortamında kuruluşun bir adım önde olmasını açısından oldukça önemlidir (3). Kaliteli hizmet sunumu hasta memnuniyetini pozitif yönde etkilemekte ve doğru orantılı ilerlemektedir. Günümüzde, kaliteli sağlık hizmeti, sadece sağlık çalışanlarının belirlediği boyut ile sınırlı kalmayıp, hasta ve hasta yakınlarının olumsuz ya da olumlu geribildirimleri ile yeniden şekillendirmektedir. Bu nedenle hasta ve hasta yakınlarından gelen olumlu/olumsuz geri bildirimleri bilmek ve etkili bir hasta şikâyet yönetimi %100 hasta memnuniyetini hedefleyen sağlık kuruluşları için bir zorunluluktur. Büyük kapasiteli şehir hastanelerinde hastane yönetimleri bazı ayrıntıları görülmeyebilir ancak etkili, kolay ulaşılabilir şikâyet yönetimi sayesinde hastanelerinde yaşananları fark edebilir ve her aksaklığı tespit edilebilirler (4).

Hastaneler; hasta geri bildirimlerini elde etmek için Bakanlığımız Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) gereği her ay yatan, ayaktan, acil servis hasta memnuniyet anketleri uygulamakta, değerlendirmekte ve hasta hakları birimleri kurmaktadır. Bunlara ek olarak ulusal bazda hasta ve hasta yakınları şikâyet/önerilerini Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)' e iletebilmektedir. Resmî kurumlara ait şikâyet portalı olan SABİM 2003 yılı Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın bir parçası olan sağlık hizmetlerinde bilgi edinme, teşekkür, şikâyet gibi geri bildirimlerin yapılabilmesi için başvuru aracı olarak kurulmuştur. CİMER ise talep, ihbar, teşekkür ve şikâyetlerini doğrudan cumhurbaşkanlığına iletebilmesi amacıyla 2015 yılında kurulan bir web sitesidir (5). SABİM üzerinden iletilen şikâyetlerde hazırlanan cevap ve hasta dosyası doğrudan SABİM'e gönderilmekte ve SABİM tarafından hastaya bilgilendirme yapılmaktadır. CİMER başvurularında, verilen cevap CİMER portalına girilerek hastalara ulaşması sağlanmaktadır. Böylece çok kıymetli hasta bildirimleri elde edilmekte ve hasta yönetimleri bu bildirimleri incelemek için çeşitli komiteler kurmaktadır. Ancak gerek SKS gereği yapılan memnuniyet anketleri gerek SABİM, CİMER şikâyetleri hasta sağlık kurumunda iken sorunların çözülmesine imkân sağlayamaz.

Hastaneler için en önemli bilgi kaynağı hasta şikâyetlerinin anında incelenmesi ve çözülmesi yaşanan mağduriyeti azaltacak memnuniyeti olumlu etkileyecektir. Sağlık kurumları, hasta şikâyetlerini inceleyerek kendilerini geliştirme ve iyileştirme imkânı bulabilir. Bunun için hasta şikâyetlerini objektif bir şekilde değerlendirmek bu değerlendirmeye baz olacak bildirim ayrıntılı bir şekilde kayıt altına almak, en kısa süre içerisinde hastalarının sorununu çözmek ve gerekiyorsa tıbbi ve yönetsel süreçlerde değişikliğe gitmek gerekir (1). Sağlık kuruluşları, kendi ihtiyaç ve

eksikliklerinin giderilmesi için hastalar tarafından yapılan şikâyetleri bir hediye/lütuf olarak gören yönetim anlayışı terk etmeli ve proaktif bir şikâyet yönetimi sistemi geliştirmelidir (6). Bu çalışma hastaların şikâyetlerini sağlık kurumundan ayrılmadan hastane yönetimine anında iletebilmesi amacı ile kurulan Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofislerinin, hasta memnuniyet oranlarına, CİMER ve SABİM başvuru sayılarına etkisini saptamak amacı ile planlandı.

2. GEREÇ ve YÖNTEM

2.1.Araştırma Türü

Hastaneler için en önemli bilgi kaynağı hasta şikâyetlerinin yaşandığı anda hasta ve hasta yakınları sağlık kurumundan ayrılmadan iletmelerine imkan sağlayan ve hasta memnuniyeti için iyi uygulama örneği niteliğindeki Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofislerinin etkinliğini belirlemek amacı ile kesitsel, tanımlayıcı ve ilişki arayıcı türde planlandı.

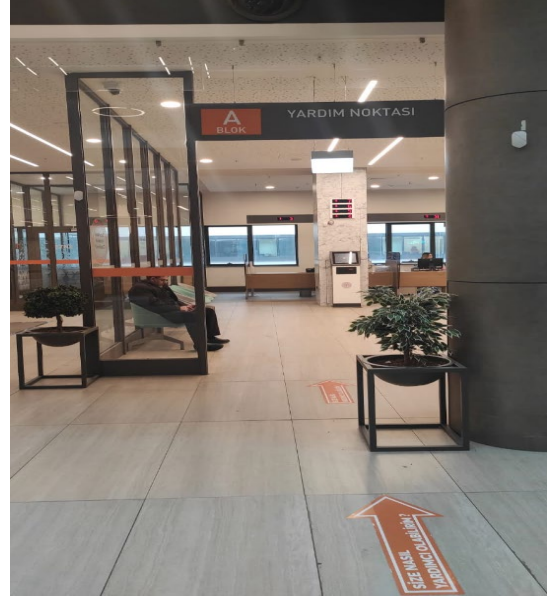
2.2.Veri Toplanması ve Araçları

Çalışma İstanbul'da bir şehir hastanesinde bulunan 359 yataklı, 93 hekim, 145 asistan hekim, 502 ebe-hemşire ve toplam 935 personelin görev yaptığı, günlük ortalama 750-800 poliklinik muayenesi yapılan, ortalama 60-65 hastanın ameliyat edildiği A1 dal kadın doğum hastanesinde gerçekleştirildi. Çalışma verileri, hastane yönetiminden gerekli kurum izinleri alınarak 2021 ve 2022 yılı SABİM, CİMER başvuruları ve 2022 yılı Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofislerinde kayıt altına alınan hasta geri bildirimlerinin doküman analizi ile elde edildi. 2021 yılında ki verilere ek olarak 2022 yılında Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofislerine yapılan tüm başvurulara ilişkin (şikâyet/öneri/teşekkür) kayıtlar incelendi ve çalışma kapsamına alındı. Size Nasıl Yardımcı Olabiliriz? Ofislerinde hasta hakları ve hasta ve hasta yakını iletişimini eğitimi alan veri giriş elemanları görev aldı, ofisler hasta hakları birimlerinin hemen yanında ayrı bir oda olarak hasta ile görevlinin karşılıklı oturabileceği açık iletişim ve hasta mahremiyete uygun şekilde tasarlandı. Hastane de çalışan tüm yönlendirme ve taşıma personeline ofislerin yeri ve amacını içeren eğitimler verildi ve hastaları en küçük şikâyet/öneri ve taleplerinde bu ofislere yönlendirebileceği/yönlendirmesi gerekliliği anlatıldı. Ayrıca özellikle poliklinik alanlarında ofislerin yerini gösteren yönlendirmeler yapıldı (Şekil 1. Yardım masası, Şekil 2. Yardım Masası yönlendirmeleri). Hasta ve hasta yakınlarının hastane işleyişine ilişkin her tür şikâyeti buradaki görevliler tarafından ağızından çıktığı şekli ile bilgisayar ortamına kayıt edildi. Sorunların hasta, hastanede iken anında çözülmesi hedefi ile kurulan yardım masalarında çalışan görevlilere; hekim ile ilgili şikâyetler için ulaşacakları başhekim yardımcısı, hemşire şikâyetleri için ulaşabileceği sağlık bakım hizmetleri müdür yardımcısı, temizlik-yemek vs. gibi konular için ulaşabileceği destek hizmetleri müdür yardımcısı ve teknik konular için ulaşabileceği teknik hizmetler müdür yardımcısı iletişimleri her ay güncellenerek teslim edildi. Böylece hastanın muayene-tedavi-tetkik işinin tekrar gidip gelmeye gerek kalmadan ya da kurum sadakatsizliği oluşmasını engelleyecek en hızlı şekilde çözülmesi hedeflendi. Her ayın ilk salısı düzenli olarak öğle arası başhekim koordinatörlüğünde şikâyetler yardım masası görevlileri ve sorumlu yöneticilerin katılımı ile kategorize edilerek değerlendirildi. Sorunlar sağlık hizmet sunumuna ilişkin yönetsel sorunlar, sağlık çalışanları yaklaşımına ilişkin sorunlar ve otelcilik hizmetlerine (destek, teknik hizmetlere) ilişkin sorunlar üç ana başlık, 18 alt başlık ve teşekkür olmak üzere 19 grupta her ay değerlendirildi. Sorunlar; anında çözülen, çözüme ulaştırılmayıp hasta haklarına yönlendirilen ve hastanın iletişim numarası alınıp sorun ve talep için planlama yapılıp en geç 72 saat içinde hastaya dönülecek şikâyetler olarak kategorize edildi. Sorunlar yaşanma sıklığına göre ele alınıp düzenleyici önleyici faaliyetler planlandı ve aylık yapılan toplantılarda bu faaliyetlerin etkinliği de ayrıca değerlendirildi.

Şekil 1. Yardım masası



Şekil 2. Yardım Masası yönlendirmeleri



Bu çalışma, az sayıda çalışmanın bulunduğu şehir hastanelerinde yapılan hasta şikâyetlerinin incelenmesi ve Sizi nasıl yardımcı olabilir? Ofislerine ilişkin ilk çalışma olması nedeni ile literatüre katkı sağlanacaktır. Ayrıca Sizi nasıl yardımcı olabilir? Ofislerinin hasta şikâyetlerinin anında iletilmesine ve yerinde çözülebilmeye imkân sağlaması nedeni ile iyi uygulama örneği olarak kabul edilebileceği düşünüldü. Yardım masalarının Sağlık Bakanlığı SKS' 1 gereği her ay yapılan ayaktan, yatan hasta memnuniyet oranlarına etkisi bu oranların sekiz hastane totalinde tek bir değer olarak ölçülmesi bu çalışma kapsamının ise sadece bir blok hastanesi olması nedeni ile memnuniyet oranına etkisinin gösterilememesi çalışmanın kısıtlılıklarındandır. Bu çalışmada yanıt aranan temel araştırma soruları şunlardır,

Şehir hastanesi kadın doğum bloğu CİMER, SABİM şikâyetlerinin en sık nedenleri nelerdir?

Hastaların şikâyetlerini kurumda iletilmesine imkan sağlayan uygulamalar ulusal veri tabanlarına şikâyet sayısının azalmasında etkili midir?

Sizi nasıl yardımcı olabilirim? Masaları hasta şikâyetlerinin kurumda yönetimine imkan sağlayan iyi bir uygulama örneği olabilir mi?

2.3. Verilerin Analizi

Araştırma verileri, IBM SPSS 20 statistical software kullanılarak değerlendirildi. Tanımlayıcı verilerin değerlendirilmesinde ortalama ve yüzdelik hesaplamalar kullanılmış ve yıllara göre şikâyetlerin kıyaslanması için independent samples test kullanıldı ve anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edildi.

3. BULGULAR

Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerinin aktif olmadığı 2021 yılında toplam SABİM başvuru sayısının 849 ve en yüksek şikâyet konusunun %34, 51 ile merkezi hastane randevu sisteminden (MHRS)' den randevu alamamak olduğu, aynı yıl CİMER toplam başvuru sayısının 326 ve en yüksek şikâyet konusunun ise %40,49 oranı ile tedavi ve muayeneden memnun kalmama olduğu belirlendi. Aynı değerler 2022 yılı SABİM için; 475 geriler iken en yüksek şikâyet oranı %32,84 yine MHRS' den randevu alamama, CİMER toplam başvuru sayı 297' e geriler iken en yüksek şikâyet başlığının

%37,37 ile tedavi ve muayeneden memnun kalmama olarak aynı kaldığı görüldü. Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerinin kurulmasının en anlamlı düşüşü SABİM şikâyetlerinde %83,78 ile raporla ilgili sorunlar, CİMER’ de ise %83,33 oranında MHRs’ den randevu alamama alt başlıklarında sağladığı görüldü (Tablo 1). Teşekkür başvuru sayısının SABİM’ de dört, CİMER’ de ise sadece bir adet olduğu ve şikâyete göre oranın yok denecek kadar az olduğu, ayrıca yardım masalarının açılmasının ulusal veri tabanlarına yapılan teşekkür oranında istatistiki anlamlılık yaratacak farklılığa sebebiyet vermediği saptandı.

Tablo 1. SABİM ve CİMER Şikâyetlerinin, Size Nasıl Yardımcı Olabilirim? Ofislerinin Açılışı ve Sonrası Dağılımları

İletişim Kanalı	Alt Başlıklar	2021		2022		Değişim Oranı
		n	Oran	n	Oran	
SABİM	MHRs muayene randevusu alamama	293	34,67%	156	32,84%	-46,76%
	Reçeteler ile ilgili sorunlar	5	0,59%	8	1,68%	60,00%
	Bilgi alamama hakkında şikâyet	84	9,94%	53	11,16%	-36,90%
	Taburculuk işlemleri ile ilgili sorunlar	4	0,47%	7	1,47%	75,00%
	Çalışan davranışı	68	8,05%	26	5,47%	-61,76%
	Tedavi ve muayeneden memnun kalmama	147	17,40%	121	25,47%	-17,69%
	Tedavi ve muayene olamama	45	5,33%	68	14,32%	51,11%
	Hastanın vaktine saygı	31	3,67%	15	3,16%	-51,61%
	Refakatçi ile ilgili sorunlar	18	2,13%	14	2,95%	-22,22%
	Raporlarla ilgili sorunlar	37	4,38%	6	1,26%	-83,78%
	Kimlik Belgesi bulunmayan hastanın şikâyeti	0	0,00%	1	0,21%	
	Yeşil alan kaydı	16	1,89%	0	0,00%	-100,00%
	Tetkikler ile ilgili sorunlar hk.	21	2,49%	0	0,00%	-100,00%
	Sağlık çalışanı eylemi	33	3,91%	0	0,00%	-100,00%
	Randevu iptali	18	2,13%	0	0,00%	-100,00%
	Hijyen	8	0,95%	0	0,00%	-100,00%
	Emzirme ödeneği	9	1,07%	0	0,00%	-100,00%
	Ücret hakkında	6	0,71%	0	0,00%	-100,00%
	Yemekler ile ilgili sorunlar	2	0,24%	0	0,00%	-100,00%
	TOPLAM	845	100,00%	475	100,00%	-43,79%
CİMER	MHRs muayene randevusu alamama	72	22,09%	12	4,05%	-83,33%
	Reçeteler ile ilgili sorunlar	1	0,31%	4	1,35%	300,00%
	Taburculuk işlemleri ile ilgili sorunlar	1	0,31%	4	1,35%	300,00%
	Refakatçi ile ilgili sorunlar	9	2,76%	6	2,03%	-33,33%
	Çalışan davranışı	47	14,42%	66	22,30%	40,43%
	Tedavi ve muayene olamama	31	9,51%	52	17,57%	67,74%
	Tedavi ve muayeneden memnun kalmama	132	40,49%	111	37,50%	-15,91%
	Tetkikler ve reçeteler ile ilgili sorunlar hk.	1	0,31%	3	1,01%	200,00%
	Hastanın vaktine saygı	9	2,76%	12	4,05%	33,33%
	Ücret hakkında		0,00%	1	0,34%	

Raporlarla ilgili sorunlar hk.	9	2,76%	2	0,68%	-77,78%
Bilgi alamama	14	4,29%	16	5,41%	14,29%
Hijyen	0	0,00%	7	2,36%	
TOPLAM	326	100,0%	296	1,0	-9,2%

Tablo 2’de SABİM ve CİMER şikâyetlerin Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofisleri öncesi ve sonrası hasta başına düşen binde şikâyet oranları incelendiğinde; 2021 yılında SABİM şikâyet oranı 4,82 iken 2022 yılında 2,19 gerilediği, CİMER başvurusu için aynı oranların sırası ile 1, 85’ ten 1, 37’ ye gerilediği görüldü. SABİM başvurularında hasta başına düşen şikâyet oranındaki azalmanın istatistiki açıdan anlamlı olduğu saptandı (t: 2.553, p: 0.016).

Tablo 2. 2021-2022 Yılları Aylara Göre SABİM/CİMER Başvuru Sayıları Dağılımı

Aylar	Toplam Hasta Sayısı		SABİM				CİMER			
			2021		2022		2021		2022	
	2021	2022	n	Oranı (Binde)	n	Oranı (Binde)	n	Oranı (Binde)	n	Oranı (Binde)
Ocak	9.652	16.737	10	0,99	35	2,09	23	2,38	14	0,84
Şubat	12.230	15.594	11	0,94	36	2,31	16	1,31	10	0,64
Mart	16.292	15.754	102	6,26	61	3,87	26	1,60	23	1,46
Nisan	14.684	15.150	59	4,04	38	2,51	26	1,77	33	2,18
Mayıs	13.100	15.312	122	9,34	61	3,98	34	2,60	18	1,18
Haziran	16.157	17.116	103	6,39	60	3,51	29	1,79	41	2,40
Temmuz	13.289	13.975	45	3,39	54	3,86	51	3,84	14	1,00
Ağustos	16.156	20.171	82	5,09	55	2,73	13	0,80	32	1,59
Eylül	16.068	18.176	61	3,81	25	1,38	35	2,18	27	1,49
Ekim	15.647	21.266	80	5,13	20	0,94	20	1,28	26	1,22
Kasım	15.623	23.061	151	9,67	10	0,43	32	2,05	30	1,30
Aralık	17.002	24.161	23	1,35	20	0,83	21	1,24	29	1,20
Toplam	175.900	216.473	849	4,82	475	2,19	326	1,85	297	1,37

Tablo 3 incelendiğinde 2022 yılında size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerine 1703 başvuru yapıldığı aylık ortalamasının ise 141.66 olduğu görülmektedir. 1703 başvurunun sadece 24’ünün (%1,40) teşekkür olduğu tamamına yakınının ise şikâyet başvurusu olduğu saptandı. En düşük şikâyet oranınının 18 (%1,11) sayısı ile temmuz ayına ait olduğu görüldü ve bu durum bayram tatili nedeni mesai gününün az olması ve ilgi ayda İstanbul nüfusunun az olması ile ilişkilendirildi. En düşük ikinci başvurunun ise 22 (%1,35) adet ile ocak ayına ait olduğu bunun da size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerinin henüz yeni açılmış ve hasta/hasta yakınları tarafından yeterince tanınır olmaması ile

ilişkili olduğu düşünüldü. 2022 şubat, mart, nisan, mayıs aylarında sırası ile; 114, 216, 319, 312 başvuru olduğu tanınırlık artıca hasta ve hasta yakınlarının size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerine daha fazla başvurdukları görüldü. Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerine yapılan şikâyetler üç alt başlıkta kategorize edilmiş ve şikâyetlerin %77.09’ unun sağlık hizmet sunumuna ilişkin yönetsel sorunlar alt başlığında toplandığı, ikinci sırada sağlık çalışanı yaklaşımına ilişkin sorunlarının yer aldığı son sırada ise, otelcilik hizmetlerine (destek, teknik hizmetlere) ilişkin sorunların olduğu görüldü. Alt başlıklara bakıldığında ise en yüksek oranın 762 (%44,77) başvuru ile hastası hakkında yeterince bilgi edineme başlığına ait olduğu saptandı (Tablo 3). Şikâyetlerin bildirim alanının %68,8 oranında en fazla poliklinik alanı olduğu, bunu yoğun bakım, klinikler, acil servis ve tanı tedavi alanlarının takip ettiği görüldü.

Tablo 3: Size Nasıl Yardımcı Olabilir? Ofislerine Yapılan Şikayetlerin 2022 Yılı Ay Bazlı Dağılımı

Şikayet Başlıkları		Aylar												Toplam
Ana Başlıklar	Alt Başlıklar	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	
Sağlık Hizmet sunumuna ilişkin yönetsel sorunlar	Hasta hakkında bilgi edinme	8	41	86	139	164	89	9	86	56	35	28	21	1313
	Görüntüleme sonuç bilgisi talebi		3	2	3	5	2	1	9	6	1	3	1	
	Numune sonuç bilgisi talebi		5	11	21	10	5	2	11	3	2	5	1	
	Randevu alamama	4	21	27	43	46	21		16	15	12			
	Randevu süresinin gecikmesi/iptal olması	4	12	31	40	25	33		12	5	5	3	11	
	Kimliksiz işlem talebi	0	0	10	9	5	20			2	4	3		
Sağlık çalışanlarına ilişkin sorunlar	Sağlık çalışanı yaklaşımı	3	30										12	296
	Hekim yaklaşımı			23	33	34	17	2	5	31	9	5	2	
	Hemşire yaklaşımı			14	13	9	3	3	1	7	4	3	2	
	Gelen çağruların sağlık çalışanı tarafından yanıtlanmaması	0	0	1	3		11		1			2		
	Hasta hakları şikayeti	1	0			4			5	2		1		
Otelelik hizmetlerine (destek, teknik hizmetlere) ilişkin sorunlar	Temizlik şikayeti		1				4		2	2		1		70
	Vezne şikayeti		1											
	Güvenlik şikayeti	1	0	2	2	1	2	1	2	2				
	Veri giriş personeli şikayeti	1	0	5	5	2	2		2	3		2		
	Sekreter-idare çalışanı yaklaşımı	0	0	2	6	4	3		1					
	Kiosk-bilgilendirme ekranı arızası	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	3	0	
	Teşekkür	0	0	2	2	3	1	2	3	1	4	3	3	24
Toplam		22	114	216	319	312	213	20	156	140	76	62	53	1703

Haziran ayı itibari ile başvuru sayılarının azalmaya başladığı bununda; güvenlik, veri giriş personeli şikâyetlerinin, yatan hasta bilgi alamama ve sağlık çalışanlarının hastanın taleplerine cevap vermeme, hekim ve hemşire, sağlık çalışanı yaklaşımlarına ilişkin şikâyet başvuru sayılarında ki azalma ile ilişkili olduğu düşünüldü (Tablo 3). Bu da aylık yapılan değerlendirme toplantılarında belirlenen düzenleyici önleyici faaliyetlerin hastane işleyişi (temizlik, bilgi alma, organizasyon vs gibi alanlarda) ve personeline yönelik şikâyetlerin azaltılmasında işe yaradığını gösterdi. 1703 şikâyetin %75'inin yardım masası çalışanı tarafından başvuru anında çözüldüğü, %18'inin hastane yönetimine yönlendirildiği (başhekim yardımcısı/sağlık bakım hizmetleri müdür yardımcısı), %5'ine telefon numarası alınarak gerekli planlamalar yapıldıktan sonra telefon ile bilgi verildiği ve %2'sinin ise hasta hakları birimine yönlendirildiği görüldü. Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofisleri kurulduktan sonra aylık SABİM başvuru sayısının aylık ortalamasının 70.75±44,03' ten 39,58±18,28' e gerilediği ve 2021-2022 yılı ay ortalamaları kıyaslandığında bunun istatistiki açıdan anlamlı olduğu görüldü (t:2.247, p:0,039). Aynı değerlerin CİMER başvuruları için sırası ile; 27.16±10,03' ten 24,55±9,21' e gerilediği ve oranda düşüş olmasına rağmen bu azalmanın istatistiki anlamlılık yaratacak düzeyde olmadığı görüldü (t: 0,616, p:0,548), Tablo 4).

4. TARTIŞMA

2021-2022 yıllarında toplam 1324 SABİM, 623 CİMER başvurusu ve 2022 yılı Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerine yapılan 1703 başvuru incelendi. Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerinin açılmasını takiben SABİM ve CİMER şikâyet başvurularında düşüş yaşandığı ve bu düşüşün istatistiki açıdan anlamlı olduğu görüldü. SABİM, CİMER ve Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerine yapılan şikâyet başvuruların sırası ile ağırlıklı; sağlık hizmet sunumuna ilişkin yönetsel sorunlar, sağlık çalışanı yaklaşımına ilişkin sorunlara ve otelcilik hizmetlerine (destek, teknik hizmetlere) ilişkin sorunlar olduğu belirlendi. 2022-ocak ayında kurulan Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofislerine tanınır olduktan sonra hastane içi talebin şubat, mart, nisan, mayıs aylarında giderek arttığı nisan-mayıda en yüksek seviyeye ulaştığı görüldü. Hasta şikâyetlerinin yönetimi için kurulan ve her ay şikâyetlerin kök nedenlerini değerlendirmek için hastane başhekimliği başkanlığında toplanan ekip tarafından alınan ve uygulanan düzenleyici önleyici faaliyetlerin her şikâyet başlığında azalmaya sebep olduğu görüldü.

Hasta şikâyetlerinin hangi alanlara yönelik gerçekleştirildiğini araştıran diğer çalışma sonuçlarında da sağlık çalışanları tavırlarının ve hastane sağlık bakım süreçlerine ilişkin idari sorunların ilk sıralarda yer aldığı ve bu çalışma sonuçları ile literatürün paralellik gösterdiği saptandı. İtalya da 1.235 başvuru inceleyerek gerçekleştirilen bir çalışmada, şikâyetlerin; %68,1' inin sağlık süreçleri yönetimi, %52,8'inin ilişkiler ve %36,8'inin klinik ana temalarında gruplandığı rapor edilmiştir (7). İsveç'te Sakalen ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen benzer bir çalışmada da; en fazla şikâyete sebeplerin; sağlık/tıbbi tedaviye ilişkin sorunlar (%59,1), hastane ve onun işleyiş kurallarına dair yakınmalar/hizmet kaynaklı sorunlar (%36,7) ve tutum/iletişim ile ilgili noksanlıklar (%34,6) olduğu ortaya konulmuştur (8). 2016-2017 yılları arasında Çin' de 821 şikâyetin incelenmesi ile gerçekleştirilen çalışma da; önem sırasına göre konular; sağlık personelinin umursamaz tutumları, tedavi kalitesi ve mesleki beceriden/yetkinlikten memnuniyetsizlik, iletişim sorunları, bakım süreçleri ve ücretler-faturalandırma olduğu belirlendi (9). İngiltere' de 1100 şikâyet üzerinde gerçekleştirilen çalışma da benzer sonuçlara rastlanmaktadır. Şikâyetlerin en çok; %34 oranında sağlık hizmetlerinin yönetimi ile ilgili olduğu, çalışan ilişkileri ve klinik alt başlığına ait şikâyetlerin ise %32 oranı ile eşit olduğu belirlenmiştir (10).

Ülkemizde yapılan bir çalışmada, sağlık hizmet sunumu ve idari işlemlerin (%42,22), tıbbi uygulamalar ve tedavi süreçlerinin (%17,94), sağlık personeli iletişim probleminden (%9,66) ilk sıralarda yer alan şikâyet başvuru konuları olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonunda öncelikli

olarak sağlık hizmet sunumundaki idari süreçler, bekleme süreleri gibi yönetsel konular, tıbbi süreçler ve tedaviye yönelik eksiklikler ve hizmet sunumundaki personelin iletişim davranışlarından kaynaklanan problemler ön plana çıkmaktadır (11). Hasta ve hasta yakınları tarafından, sağlık hizmeti; sağlık profesyonellerinin davranış ve tavırları olarak algılanmaktadır. Şikâyet konusu olan öncelikli başlıklar; sağlık personeline ulaşamama, bilgi edinmek istediği konuda yeterli bilgi alamama, ilgisizlik, kaba-kötü muamele görme, mahremiyetine özen gösterilmemesi ve saygısızlık olarak sıralanmaktadır (12). Benzer şekilde şikâyet içeriklerinin incelendiği bir çalışmada da; saygınlık görememe ve bilgilendirilme eksikliği, hizmetten yararlanamama devlet hastaneleri için öncelikli ana başlıklar olarak saptanmıştır (13). Hasta şikâyetlerinin değerlendirildiği başka bir çalışma da; hastaların hizmetten genel olarak faydalanamama, saygınlık görememe ve bilgilendirilmeme ilk sıralarda yer almaktadır (4). Bu çalışmanın en yüksek şikâyeti %44,77 oranı ile hastası hakkında yeterince bilgi edinememe alt başlığına aittir. Bu çalışma sonuçları; şikâyet türleri önceliği ve oranları açısından literatür ile paralellik göstermektedir. Bu çalışmada; temizlik-hijyen başlıklarına yönelik şikâyet sayısının hastane büyüklüğümüz ve başvuru sayısına göre düşük olduğu, çalışma sonuçlarımızın bu açıdan Isparta ili şehir hastanesi örneği sonuçlarına benzer şekildedir. Çalışma da “şehir hastanesinin memnun olduğunuz yönlerini yazınız.” açık uçlu sorusuna verilen cevaplar incelenmiş ve ilk sırada hastaların %30,36’lık oranla şehir hastanesinin temizlik ve hijyen yönünden memnun olduklarını belirtmişlerdir (14). Çalışma sonuçlarının bu açıdan benzerlik gösterdiği, şehir hastanelerin yeni olmasının fiziki yapı/ alt yapısının iyi olmasının temizlik hizmet sunumu algısını olumlu etkilediği düşünüldü. Şikâyetlerin yapıldığı hastane alanlarının incelendiği bir çalışmada; hasta yakınları ve hastalar tarafından en çok şikâyet edilen alanların; poliklinikler, klinikler, acil servis, laboratuvar hizmetleri, ameliyat hizmetleri, görüntüleme hizmetleri ve yoğun bakım hizmetleri olduğu ve bu alanlara ait oranların sırası ile; %67,4, %14,7, %9,0, %3,4, %2,2, %1,1 olduğu belirlenmiştir (15). Bu çalışma şikâyetlerin başvuru yerleri açısından Hoşgör ve Tosun’un çalışması ile benzerlik göstermektedir. Yalçınkaya ve Güçlü (2023) tarafından yapılan çalışmada; şikâyet sayılarında aylık azalma eğilimi görülmektedir. Bu azalma eğilimi şikâyetlerin hastane yönetimi tarafından dikkatlice değerlendirildiğinin ve tıbbi ve idari süreçlerinde gerekli iyileştirmelerin yapıldığının göstergesidir (1). Bu çalışma benzer şekilde hasta şikâyetlerinin hastane yönetimi tarafından yakın takibinin şikâyet oranlarını azaltma ve memnuniyeti yükseltme sonucu ile paralellik göstermektedir.

5. SONUÇ

Hastaneler tercih edilebilir, olumlu bir imaja sahip olabilmek ve sadık hasta sayılarını artırabilmek için hasta ve hasta yakınlarının şikâyetlerini duymalıdır. Şikâyet yönetimi; hastanede, hasta sağlık kurumundan ayrılmadan mümkün ise tekrar kuruma gelmek ve/veya kurum değişikliği gerçekleşmeden, doğru ve etkili bir şekilde yapması gerekmektedir. Böylece hastaneler, hastaların ihtiyaçlarını daha iyi anlamak, başvurularını çözüme kavuşturmak, gelecekteki şikâyetleri önlemek ve böylece sağlık sisteminin kalitesini ve güvenliğini artırmak için daha fazla şeffaflık ve şikâyetleri iletme konusunda kolay ulaşılabilir olmayı benimsemelidir.

2022 yılında kurulan Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofisleri’ nin 2021 yılına göre CİMER ve SABİM şikâyet başvuru sayısının azaldığı, Size nasıl yardımcı olabiliriz? Ofisleri şikâyetlerinin de 2022 yılı ilk 6 aya göre azaldığı görüldü. Özellikle hastane yönetimi uhdesindeki temizlik, teknik, personel ilişkileri ve bekleme süresi, bilgilendirme gibi tıbbi süreç yönetimine ilişkin şikâyetlerin azaldığı görüldü.

Hasta ve yakınlarının şikâyetlerini açık ve hızlı şekilde iletişim kurabildiği yardım masalarının ulusal şikâyet ağlarına başvuruyu azalttığı ve hasta memnuniyetini olumlu etkilediği görüldü. Devasa büyüklükteki şehir hastanelerinde ve diğer sağlık kurumlarında benzer uygulamaların yaygınlaştırılması önerilmektedir. Çünkü, her şikâyet her şikâyette bulunan hasta sağlık kurumlarına kendilerini sürekli iyileştirme imkânıdır. Eğer doğru şekilde kayıt edilir, doğru şekilde ele alınır ve

kök nedeni yapılabulunan sebeplere yönelik faaliyetler geliştirilir ise aynı olumsuzlukların yaşanma olasılığı azalacaktır. Yardım masalarına gelen şikayetler ve talepler kendini iyileştirmek isteyen kurumlar için ayna görevi görecektir. Sorunları birebir yaşadığı an yaşayan kişiden dinlemek, doğru veri analizi doğru çözümler üretilmesine, dolaylı olarak hasta sadakatine olumlu katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

1. Yalçınkaya, D., Güçlü, A. (2023). Hastanelerde Hasta Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: Bir Vakıf Üniversite Hastanesi Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 26(1): 65-84
2. Durmuş, A. (2021). Sağlık hizmetleri sunumunda hasta beklentilerinin belirlenmesi. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya.*
3. Durmuş, A. (2017). Algılanan Değerin Hasta Davranış ve Tavsiye Niyetine Etkisi. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.*
4. Öztaş, B. E., Dirican, O., & Tengilimoğlu, D. (2019). Sağlık işletmelerinde hasta şikayetlerinin değerlendirilmesi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(4), 108-119.
5. Yıldırım, R. F. & Kumru, S. (2021). Hasta şikayetleri ve tatminin Sağlık Bakanlığı iletişim merkezine yapılan başvurular ile değerlendirmesi: İstanbul-Kadıköy örneği. *Avrasya Sağlık Teknolojileri Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 124-137
6. Hoşgör, H., & Cengiz, E. (2020). Sağlık hizmetlerinden şikâyetçi olan bireylerin genel profili ve şikâyet nedenleri: Türkiye merkezli bir sistematik derleme. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 23(1), 191-217.
7. Mattarozzi, K., Sfrisi, F., Caniglia, F., De Palma, A., and Martoni, M. (2017). What patients' complaints and praise tell the health practitioner: implications for health care quality. a qualitative research study. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(1), 83-89.
8. Skälén, C., Nordgren, L., & Annerbäck, E. M. (2016). Patient complaints about health care in a swedish county: characteristics and satisfaction after handling. *Nursing Open*, 3, 203-211.
9. Wei, H., Ming, Y., Cheng, H., Bian, H., Ming, J., & Wei, T. L. (2018). A mixed method analysis of patients' complaints: underpinnings of theory-guided strategies to improve quality of care. *International Journal of Nursing Sciences*, 5, 377-382.
10. Gillespie, A., & Reader, T. W. (2018). Patient-centered insights: using health care complaints to reveal hot spots and blind spots in quality and safety. *The Milbank Quarterly*, 96(3), 530-567.
11. Yıldırım, R. F. & Kumru, S. (2021). Hasta şikayetleri ve tatminin Sağlık Bakanlığı iletişim merkezine yapılan başvurular ile değerlendirmesi: İstanbul-Kadıköy örneği. *Avrasya Sağlık Teknolojileri Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 124-137.
12. Tokay Argan, M. & Arıcı, A. (2019). Sağlık iletişiminde E- şikâyet: Hastaların ve hasta yakınlarının şikayetvar.com paylaşımları üzerine bir araştırma. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 31, 339-355.
13. Şahinli, S., & Özdemir, E. (2019). Hasta Şikayet Başvuru İçeriklerinin İncelenmesi: İstanbul İli Devlet Hastanesi Örneği, *Sağlık Yönetimi ve Liderlik Dergisi*, 1, 16-21.
14. Gökkaya D., İzgüden D., Erdem R. (2018). Şehir hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması: Isparta ili örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 9(20), 136-148.
15. Hoşgör, H. & Tosun, N. (2020). Sağlık sektöründe hasta memnuniyetini ele alan lisansüstü tezlerin tüketici davranışları çerçevesinde içerik değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(3), 973-999.