



Makalenin Geliş Tarihi: 27 Eylül 2019
Makalenin Kabul Tarihi: 23 Ekim 2019

İSTANBUL İLİNDEKİ BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNE YAPILAN ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ

THE INVESTIGATION OF COMPLAINTS ABOUT AN UNIVERSITY HOSPITAL IN ISTANBUL PROVINCE

*Haydar Hoşgör**
*Nurperihan Tosun***

Öz

Amaç: Bu çalışmada İstanbul ilindeki bir üniversite hastanesi hakkında hasta veya hasta yakını tarafından yapılan şikâyetlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem: Doküman inceleme modelini esas alan bu nitel çalışmada Ağustos 2018-2019 dönemine ait 89 şikâyet içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İlgili hastaneye ait şikâyet verilerinin toplanmasında sikayetvar.com portalından faydalanılmıştır. Toplanan şikâyet verilerinin bir anlam ifade edecek biçimde sınıflandırılması için Reader vd. (2014) tarafından geliştirilmiş olan şikâyet taksonomisi kullanılmıştır. Verilere ait tanımlayıcı istatistikler (n, %, ortalama) Microsoft Excel ofis programı ile hesaplanmıştır.

Bulgular: En fazla şikâyetin kadın hastalar tarafından polikliniğe yönelik yapıldığı saptanmıştır. Çevrim içi şikâyet portalında hastaneye ilgili şikâyetlerin ortalama 6.303 kez görüntülediği hesaplanmıştır. Taksonomik açıdan ele alınan şikâyetler değerlendirildiğinde hasta ve hasta yakınları tarafından en fazla sorun yaşanan şikâyet ana temasının yönetim, kategorisinin kurumsal sorunlar, alt kategorisinin erişim ve hasta kabul sorunları, konusunun ise randevu sorunları olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç: Genel olarak hastanenin düşük hasta memnuniyeti (%20) ile faaliyet gösterdiği ve hizmet alıcıların şikâyetleriyle yeterince ilgilenmediği sonucuna varılmıştır. Hastane yönetiminin özellikle randevu sorunlarının altında yatan temel nedenleri tespit etmesi ve bu sorunun çözümüne yönelik eylem planlarını hayata geçirmesi önem arz etmektedir. Bu planlara uyulması hastanenin düşük hasta memnuniyeti oranlarının iyileşmesini kolaylaştırabilir.

* Öğr. Gör. Dr., Uşak Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri MYO, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, ORCID: 0000-0002-1174-1184

** Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, ORCID: 0000-0001-6548-3099

Anahtar Kelimeler: *Sikayetvar.com, Şikâyet Taksonomisi, Hasta Hakları, Hasta Memnuniyeti, Pazarlama.*

Abstract

Objective: This study aimed to investigate the complaints made by the patient or his/her relatives about an university hospital in Istanbul.

Method: In this qualitative study, which is based on the document review model, 89 complaints about the period August 2018-2019 were analyzed by content analysis method. Complaints about the related hospital were collected by using the *sikayetvar.com*' portal. Complaint taxonomy developed by Reader et al. (2014) was used to classify the collected complaint data in a meaningful way. Descriptive statistics (n,%, average) of the data were calculated with Microsoft Excel office program.

Results: It was found that most complaints were made by the female patients to the polyclinic. It has been calculated that hospital-related complaints are viewed on average 6,303 times in the online complaints portal. When taxonomic complaints were evaluated, it was seen that patients and their relatives suffered the most from the main theme of management, the category of institutional problems, the sub-category of access and patient admission, and appointment issues.

Conclusion: In general, it was concluded that the hospital was operating with low patient satisfaction (20%) and that the service recipients were not sufficiently concerned with their complaints. The hospital management needs to identify the underlying causes of appointment problems and to implement action plans to solve this problem. Following these plans may facilitate the improvement of the hospital's low patient satisfaction rates.

Keywords: *Sikayetvar.com, Complaint Taxonomy, Patient Rights, Patient Satisfaction, Marketing.*

Giriş

Küreselleşme ile birlikte artan pazar sayıları, buna bağlı olarak fazlalaşan rakip/alternatif işletme sayısı ile çeşitlenen ürün/hizmet yelpazesi, hızla gelişim gösteren teknolojiler, eskisine kıyasla farkındalığı/bilgi düzeyi ve gereksinimleri artıp değişiklik gösteren eleştirel hizmet alıcı profili gibi başlıca faktörler şu an faaliyette bulunan işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmelerini güçleştirmektedir (Alabay, 2012: 138). Bu türden bir kaotik rekabet ortamında ayakta kalmayı arzulayan sağlık işletmelerinin, hastalar tarafından tercih edilme olasılıklarını artırmak için eskisine kıyasla daha fazla hasta odaklı politikalar geliştirmeleri ve hizmet sunum aşındaki mevcut ve potansiyel hizmet alıcılarının tatmin düzeylerini önemsemeleri bir zorunluluk haline almış bulunmaktadır. Dolayısıyla müşteri tatminini artırmak ve böylece şikâyet oranlarını aşağı çekmek günümüz modern işletmelerinin temel gayesi olmuş denilebilir.

Genel itibariyle şikâyet; dikkat ve yanıt gerektiren bir hoşnutsuzluk emaresi olup, halihazırdaki hizmet sunum süreçlerinin kalitesi hakkında işletmelerin hangi düzeyde olduğunu gösteren değerli bir bilgi kaynağı (Ebrahimipour vd., 2013: 273) niteliğindedir.

İçinde bulunduğumuz yüzyılın popüler bir özdeyişi halini almış olan her şikâyet bir armağandır felsefesi, müşteri memnuniyetsizliğine dair hayati geri bildirimler sunması açısından işletmeler için oldukça kıymetlidir (Wofford vd., 2004: 134). Sağlık işletmeleri içinse hastalardan ve/veya onların yakınlarından gelen şikâyetler, sağlık sistemindeki sorunların önemli bir göstergesi (Harrison vd., 2016: 2) olmasının yanı sıra sorunların çözümüne yardımcı olan bir rehber niteliğindedir. Özellikle günümüz yoğun rekabet ortamında mülkiyet türü her ne olursa olsun faaliyet gösteren her bir sağlık işletmesi için, tüketici şikâyetlerinin görmezden gelinmesi ve bu sorunlardan ders çıkarılmaması kabul edilebilir bir durum değildir. Zira hastane yönetimi tarafından odaklanılan ve çözüme kavuşturulan her bir tüketici şikâyetinin, sağlık işletmesine uzun vadede karlı bir yatırım ilişkisi ve sadakat düzeyi yüksek hastalara sahip olma şeklinde geri döneceği aşikardır. Nitekim Bosch ve Enríquez (2005); şikâyet başvurusunda bulunan tüketicilerin %95'inin, şikâyetleri ile ilgilenildiği ve şikâyetlerin kendileri lehine çözüm bulduğu durumlarda memnuniyet düzeyleri ile kurumu yeniden tercih etme niyetlerinin yükseldiğine, bir diğer yandan memnun kalmayanların ise yaşadıkları bu olumsuz deneyimleri en az dokuz kişiyle paylaştıklarına veya alternatiflerin cazibesine kapılıp rakip sağlık işletmelerine yönelme ihtimallerinin varlığına atıfta bulunmaktadır.

İşletmeye ulaşan her bir şikâyetin aynı konuda 25 şikâyet gelmiş gibi değerlendirilmesi gerektiğini belirten Alabay (2012: 138), buna ilaveten şikâyet bildiriminde bulunan müşterilerin henüz işletmeyi terk etmemiş olduklarını ve dolayısıyla onların tekrar işletmeye kazandırılabilirliklerinin altını çizmektedir. Buna paralel olarak Gökdeniz vd. (2011: 175) ise; tüketiciler lehine çözüme kavuşturulan her bir şikâyet dolayısıyla memnun kılınan hizmet alıcılar sayesinde, hastanelerin marka sadakatlerini yükseltebildiğine ve olumlu bir kurumsal imaja sahip olabildiklerine vurgu yapmaktadırlar. Dolayısıyla hastaneler için etkili bir şikâyet yönetimi sistemi oluşturulmasının zorunluluk halini aldığından söz etmek mümkündür.

Araştırmanın Yöntemi

Amaç ve Önem

Bu çalışmanın temel amacı; İstanbul ilinde üniversite statüsünde faaliyet gösteren bir hastaneye yönelik hasta/hasta yakını tarafından 2018-2019 yılları arasında yapılan şikâyetlerin retrospektif olarak incelenmesidir. Uluslararası alan yazında hasta ve/veya hasta yakınlarının

hastane şikâyetleri hakkında fazlaca araştırma yapılmasına rağmen ulusal yazında konuyla ilgili yeterli çalışmanın olmadığı söylenebilir. Ulusal literatürde yer alan çalışmaların genellikle SABİM gibi merkezi şikâyet veri tabanlarından veya doğrudan ilgili hastanenin hasta hakları/halkla ilişkiler birimine yapılan lokal şikâyet verilerinden faydalanılarak yapıldığı; fakat çevrim içi şikâyet bildirimine/yazımına imkan tanıyan sikayetvar.com gibi portallardan faydalanılarak gerçekleştirilen sınırlı sayıda çalışmanın olduğu görülmüştür. Dolayısıyla sikayetvar.com portalına yazılan şikâyetlerin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın mevcut literatürün gelişmesine katkı sunacağından söz edilebilir. Buna ilaveten araştırma sonucunda elde edilen bulguların hastane üst yönetimine, sağlık hizmet kullanıcılarının şikâyetçi profilleri ve şikâyet nedenleri hakkında değerli bilgiler sunacağı ve bu sayede hastanenin hizmet sunum planlarını bu sorunların çözümüne odaklı organize etmelerini kolaylaştıracağı söylenebilir.

Yöntem

Kalitatif bir desene sahip olan bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak doküman incelemesi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında incelenen konuyla ilgili olgu ve olaylar hakkında bilgi içeren yazılı belgelerin analiz edilmesiyle veri sağlanmasına döküman incelemesi denilmektedir (Karataş, 2015: 72. Bu çalışmada doküman incelemesine konu olan temel kaynak sikayetvar.com portalıdır. Elde edilen verilerin organize edilmesi ve şikâyetlerin içerik analizi yardımıyla sınıflandırılmasında Reader vd. (2014)'nin şikâyet taksonomisinden yararlanılmıştır. Bu taksonomi şikâyetleri ana tema (klinik, yönetim, ilişkiler), kategoriler (kalite, hasta güvenliği, kurumsal sorunlar, zamanlama ve erişim, iletişim, insaniyet/ilgi, hasta hakları) ve 26 maddelik alt kategoriler olmak üzere toplam üç başlık altında ele almaktadır. Buna ek olarak ilgili portaldan; şikâyet başvurusunda bulunan bireylerin kimlerden oluştuğu (hasta, hasta yakını), cinsiyeti, şikâyete konu olan tıbbi birimler, hastaneyle ilgili çevrim içi portalda görüntülenen/okunan şikâyet sayıları, hastaneye yapılan teşekkür sayıları ve hastanenin hasta memnuniyeti oranı tespit edilmiştir. Microsoft Excel paket programından faydalanılarak, elde edilen verilerin betimleyici nitelikleri (n, %, ortalama) hesaplanmıştır. Çalışmanın yürütülmesinde Şekil 1'de yer alan akış şeması izlenmiştir.

Kapsam ve Sınırlılıklar

Bu çalışma İstanbul ilindeki bir üniversite hastanesine karşı sağlık hizmet tüketicileri tarafından Ağustos 2018-2019 dönemleri arasında yapılan toplam 89 şikâyeti kapsamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın en temel sınırlılığını verilerin yalnızca bir yıllık zaman dilimini kapsayacak şekilde toplanması oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra ilgili üniversite hastanesinin isminin açık şekilde verilememesi, portala yazılan şikâyetlerin doğru olduğunun varsayılmış olması, şikâyetlerin yalnızca sikayetvar.com portalından temin edilmiş olması gibi unsurlar çalışmanın bir diğer sınırlılığını teşkil etmektedir.

Bulgular

Şikâyete, şikâyetçilere ve hastaneye ilişkin özellikler Tablo 1’de sunulmaktadır. Şikâyetçilere ilişkin özellikler incelendiğinde; şikâyetlerin %53,9’unun hastalar, %46,1’inin hasta yakınları; %56,2’sinin kadınlar, %43,8’inin erkekler tarafından yapıldığı görülmektedir. Hasta ve yakınları tarafından en fazla şikâyete konu olan tıbbi birimlerin ise sırayla; poliklinik (%67,4), klinik (%14,7), acil servis (%9,0), laboratuvar (%3,4), ameliyathane (%2,2), görüntüleme (%2,2) ve yoğun bakım (%1,1) olduğu belirlenmiştir. Sikayetvar.com portalında hastane hakkında yapılmış olan şikâyetlerin yaklaşık 561.000 kez görüntülediği/okunduğu; her bir şikâyet başına düşen görüntülenme/okunma ortalamasının ise 6.303 olduğu hesaplanmıştır. 1 adet hasta şikâyetinin, şikâyetin memnuniyetle sonuçlanması (teşekkür) dolayısıyla hasta tarafından portaldan kaldırıldığı saptanmıştır. Ayrıca ilgili portalda, çalışma kapsamında ele alınan Üniversite Hastanesi’ne ait hasta memnuniyeti oranının %20 olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Şikâyete, şikâyetçilere ve hastaneye ilişkin özellikler

| Değişkenler | n | % |
|--------------------------------------|----|------|
| Şikâyette Bulunan Birey | | |
| Hasta | 48 | 53,9 |
| Hasta yakını | 41 | 46,1 |
| Şikâyette Bulunanın Cinsiyeti | | |
| Kadın | 50 | 56,2 |
| Erkek | 39 | 43,8 |

Şikâyete Konu Olan Tıbbi Birim

| | | |
|------------------------|-----------|--------------|
| Poliklinik | 60 | 67,4 |
| Klinik | 13 | 14,7 |
| Acil servis | 8 | 9,0 |
| Laboratuvar hizmetleri | 3 | 3,4 |
| Ameliyathane | 2 | 2,2 |
| Görüntüleme hizmetleri | 2 | 2,2 |
| Yoğun bakım ünitesi | 1 | 1,1 |
| Toplam | 89 | 100,0 |

Hastaneyle İlgili Online Portalda Görüntülenen Şikâyet Rakamları

| | |
|-----------------------------------|---------|
| Toplam (kez) | 560.948 |
| Ortalama (kez) | 6.303 |
| Hastaneye Yönelik Teşekkür Sayısı | 1 |
| Hastanenin Memnuniyet Düzeyi | %20 |

Taksonomik açıdan şikâyetlerin dağılımını içeren Tablo 2 incelendiğinde, en yüksek frekansa sahip şikâyet ana temasının sırayla; Yönetim (%44,9), Klinik (%31,5) ve İlişkiler (%23,6) olduğu saptanmıştır. Yönetim ana temasına bağlı iki şikâyet kategorisinden Kurumsal Sorunlar'ın %23,6'lık, Zamanlama ve Erişim'in %21,3'lük; Klinik ana temasına bağlı iki şikâyet kategorisinden Kalite'nin %20,2'lik, Hasta Güvenliği'nin %11,2'lik; İlişkiler ana temasına bağlı üç şikâyet kategorisinden İnsaniyet/İlgi'nin %16'lık, İletişimve Hasta Hakları'nın ise %3,4'lük bir şikâyet oranına sahip olduğu hesaplanmıştır.

Tablo 2. Taksonomik açıdan şikâyetlerin dağılımı

| Ana Tema [n-%] | Kategori [n-%] | Alt Kategori [n] | Konu | n |
|------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------------|---|
| Klinik [28-31,5] | Kalite [18-20,2] | Muayene [6] | Yetersiz muayene | 3 |
| | | | Tetkikler | 3 |
| | | Hastanın yönlendirilmesi [1] | Hasta takibi sorunları | 1 |
| | | Hizmet/bakım kalitesi [5] | Gerekli özenin gösterilmemesi | 5 |
| | | Tedavi [6] | Yetersiz tedavi | 2 |
| | | | Hizmet alamama | 4 |
| | Hasta Güvenliği [10-11,2] | Hasta Tanı hataları [0] | Eksik veya yanlış teşhis | 0 |
| | | İlaç hataları [0] | Yanlış ilaç/ihmal | 0 |
| | | Hasta güvenliği vakaları [3] | Hastanın ölümü | 1 |
| | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | | | Teçhizat/donanım sorunu | 2 | |
| | | Beceri ve mesleki uygunluk [7] | Profesyonel olmayan davranış | 2 | |
| | | | Kalifiye olmayan personel | 5 | |
| Yönetim [40-44,9] | Kurumsal Sorunlar [21-23,6] | Bürokrasi/Kırtasiyecilik [3] | Prosedürler | 2 | |
| | | Çevre/Ortam [2] | Evrak sorunları | 1 | |
| | | Finans ve faturalama [7] | Hijyen | 2 | |
| | | | Hizmet sorunları [6] | Finansal sorunlar | 1 |
| | | | | Otopark ücreti | 1 |
| | | | | Faturalama sorunları | 3 |
| | | | | Ücretler | 2 |
| | | | | Tıbbi kayıtlar | 2 |
| | | | | Sistem sorunları | 3 |
| | | | | Hizmet alamama | 1 |
| | | | Personel istihdamı ve diğer kaynaklar [3] | Personel yetersizliği | 2 |
| | | | Erişim ve hasta kabul [12] | Yanlış personel kadrolaması | 1 |
| | | Zamanlama ve Erişim [19-21,3] | | Randevu sorunları | 1 |
| | | | Gecikmeler [6] | | 1 |
| | | Sevker [1] | Hizmetlere erişilebilirlik | 1 | |
| | | Taburculuk [0] | Bekleme süresi | 6 | |
| | | | Sevki sorunları | 1 | |
| | | | Taburculuk planları | 0 | |
| İlişkiler [21-23,6] | İletişim [3-3,4] | İletişim kusurları [2] | Üslup sorunları | 2 | |
| | | Yanlış/Yetersiz bilgilendirme [0] | Bilgi sağlama sorunları | 0 | |
| | | Hasta-personel diyalogu [1] | Kişiler arası iletişim bozukluğu | 1 | |
| | | İnsaniyet/İlgi [15-16,9] | Saygı, haysiyet ve önemsenme [8] | Önemsenmeme | 1 |
| | | | | İlgisizlik | 3 |
| | | | | Kaba davranma | 4 |
| | | | Personel davranışları [7] | Personelin tutumu | 7 |
| | | Hasta Hakları [3-3,4] | Mahremiyet [0] | Hasta mahremiyetinin ihlali | 0 |
| | | | Aydınlatılmış onam [0] | Hasta haklarının ihlali | 0 |
| | | | Ayrımcılık [0] | Hastalar arasında ayırım yapılması | 0 |
| | | Suistimal/istismar [3] | Hasta haklarının kötüye kullanımı | 3 | |
| Toplam | | | | 8 | |
| | | | | 9 | |

Kalite kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin Muayene (n: 6) ve Tedavi (n: 6) ile ilgili olduğu belirlenmiştir. Muayene alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Yetersiz muayene (n:3) ve Tetkikler (n:3) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak “Doktorun kardeşimi muayene ederken yüzüne bile bakmaması...; ...Çocuk acil bölümünde hiç hastalara bakmıyorlar...” şeklinde rapor edildiği görülmüştür. Tedavi alt kategorisinde ise en fazla sorun teşkil eden şikâyet konusunun Hizmet alamama (n: 4) olduğu saptanmış olup, bu sorunun hasta/hasta yakını tarafından genel olarak “...başka üniversite hastanesine gidin dediler, özele

yönlendirdiler...; ... Lakin boşuna gelmişiz, doktorlar muayene etmedi..." şeklinde belirtildiği görülmüştür.

Hasta Güvenliği kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin Beceri ve mesleki uygunluk (n: 7) olduğu belirlenmiştir. Beceri ve mesleki uygunluk alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Kalifiye olmayan personel (n:5) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak "...Dişimi çekerken yanağımı ve dudağımı yaktı...; ...bebek gelirse bize seslen dedi..." şeklinde rapor edildiği görülmüştür.

Kurumsal Sorunlar kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin Finans ve Faturalama (n: 7) olduğu belirlenmiştir. Finans ve faturalama alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Faturalama sorunları (n: 3) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak "şartlı bağış adı altında kağıt imzalatılıp ödeme yaptırıldı, fakat fatura istedim kesilmedi/verilmedi...; ... SGK'nın karşıladığı diş temizliği tedavim için 5 yıl sonra 500 liralık bir fatura geldi..." şeklinde rapor edildiği görülmüştür.

Zamanlama ve Erişim kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin Erişim ve Hasta Kabul (n: 12) olduğu belirlenmiştir. Erişim ve Hasta Kabul alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Randevu sorunları (n: 11) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak "...randevu almaya çalışıyorum 10 gün içinde aynı bölüme randevu vermiyor...; ...tefondan randevu almaya çalışıyorum ama hiç alınmıyor..." şeklinde rapor edildiği görülmüştür.

İletişim kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin İletişim Kusurları (n: 2) olduğu belirlenmiştir. İletişim Kusurları alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Üslup sorunları (n: 2) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak "...hemşire, hasta odalarına girilmiyor diye yüksek sesle bağırarak azarlamaya devam etti...; ...2 numaralı odadaki doktor agresif bir üslupla isterseniz gidin orada muayene olun dedi..." şeklinde rapor edildiği görülmüştür.

İnsanîyet/İlgi kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin Saygı, Haysiyet ve Önemsenme (n: 8) olduğu belirlenmiştir. Saygı, Haysiyet ve Önemsenme alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Kaba davranma (n: 4) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak "...onkoloji bölümünde ameliyatlı

hastaya teknisyen kavanoz fırlattı...; pratisyen hanımın egolu ve aşağılayıcı tavırlarına rast geldik...” şeklinde rapor edildiği görülmüştür.

Hasta Hakları kategorisinde yer alan alt kategoriler incelendiğinde, en yüksek şikâyetin Suistimal/İstismar (n: 3) olduğu belirlenmiştir. Suistimal/İstismar alt kategorisinde en fazla muzdarip olunan konunun Hasta haklarının kötüye kullanımı (n: 3) olduğu saptanmıştır. İlgili konu başlığı hakkındaki şikâyetlerin genel olarak “bir defa aldığımız fizyoterapiyi 20 kere hizmet almışız gibi gösterdiler...; ...10’daki randevunun doktoru hala ortalıkta yok...; ...Muayene olacak hasta bilgisi verildiği halde uzman ortada yok...” şeklinde rapor edildiği görülmüştür.

Tartışma

İstanbul ilindeki bir üniversite hastanesine bir çevrimiçi şikâyet portalı olan sikayetvar.com vasıtasıyla yapılan şikâyetlerin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada; şikâyet başvurularının yarıdan fazlasının kadınlar (%56,2) ve hastalar (%53,9) tarafından yapıldığı saptanmıştır. Buradan hareketle özellikle kadın hastaların, hasta hakları konusundaki farkındalık ve bilinç düzeylerinin daha yüksek olduğu ve haklarının takipçisi olma hususunda daha talepkar oldukları ifade edilebilir. Çalışma bulgularına paralel olarak Alosaimi vd. (2018) ile Şahinli ve Özdemir (2019) tarafından yapılmış olan çalışmalarda da en fazla şikâyet başvurusunun kadınlar; Durduran vd. (2012), Kısaç ve Katran (2016) ile Karaağaç vd. (2018) tarafından gerçekleştirilmiş olan çalışmalarda ise en fazla şikâyetin hastalar tarafından yapıldığı rapor edilmektedir.

Çalışma kapsamında hasta/hasta yakınları tarafından yapılmış olan şikâyetlere en fazla konu olan tıbbi birimlerin sırasıyla; poliklinik (%67,4), klinik (%14,7), acil servis (%9,0), laboratuvar hizmetleri (%3,4), ameliyathane (%2,2), görüntüleme hizmetleri (%2,2) ve yoğun bakım ünitesi (%1,1) olduğu sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde Uludağ (2011)’in çalışmasında bu sıralamanın poliklinik, acil servis, klinik, laboratuvar hizmetleri, görüntüleme hizmetleri, ameliyathane ve yoğun bakım olduğu; Bostan (2017)’in çalışmasında ise poliklinik, acil servis, klinik, laboratuvar hizmetleri, yoğun bakım ve ameliyathane olduğu görülmektedir. Bu bağlamda çalışmada elde edilen sonuçların mevcut alan yazın ile benzer yönler taşıdığı ve poliklinik hizmetlerinin hasta ve yakınları tarafından en fazla şikâyet edilen tıbbi birim olduğu ifade edilebilir.

Sikayetvar.com portalında çalışmanın öznesini oluşturan üniversite hastanesiyle ilgili sağlık hizmet tüketicileri tarafından yazılmış olan şikâyetlerin toplam görüntülenme/okunma sayısının 560.948 (kez), ortalama görüntülenme/okunma sayısının ise 6.303 (kez) olduğu hesaplanmıştır. Oldukça yüksek olan bu rakamların hastanenin köklü marka imajına yıkıcı etkileri olabileceği gibi mevcut ve potansiyel sağlık hizmeti alıcılarının tatmin düzeylerini aşağıya çekmesi de söz konusu olabilir. Nitekim sağlık yönetimi yazınında hastaların hastane ilişkin marka imajı düzeyleri ile tatmin seviyeleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğunu ortaya koyan çalışmaların (Juhana vd., 2015; Sibarani ve Riani, 2017) varlığı bilinmektedir.

Bir yıllık süreci kapsayan toplam 89 şikâyetin incelendiği çalışmada, yalnızca bir hasta tarafından hastaneye yönelik teşekkür yazısı yazıldığı ve bu sebeple şikâyetin hasta tarafından portaldan kaldırıldığı görülmüştür. İlgili hastaneye karşı yapılan şikâyet ve teşekkür sayılarına göre bir memnuniyet oranının yer aldığı portalda, hastanenin %20'lik düşük bir memnuniyete sahip olduğu bilgisi yer almaktadır. Bir diğer ifadeyle ilgili üniversite hastanesinden hizmet alan her 100 kişiden 80'i kendisine veya yakınına sunulan hizmetten hoşnut değildir. Kendisine sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinden memnun kalmayan sağlık hizmeti tüketicilerinin, bu hoşnutsuzluklarını ailesine, arkadaşlarına, yakın çevresine, sosyal medya ağındaki tüm bireylere veya sikayetvar.com gibi çevrim içi şikâyet portallarına aktarma/şikâyet etme ihtimallerinin yüksek olduğu bilinen bir durumdur. Redha (2017) tarafından Umman'da yapılmış bir çalışmada, sağlık hizmeti kullanıcıları tarafından hizmet aldıkları sağlık kurumlarına yönelik sosyal mecralarda paylaşılan yorumların, potansiyel hedef kitlenin tatmin düzeyleri ve hastane tercihleri üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Buna ek olarak literatürde memnuniyet düzeyi düşük olan sağlık hizmeti kullanıcılarının tavsiye etme (Jenkinson vd., 2002), tekrar tercih etme (Rho ve Oh, 2008), daha fazla ödeme (Dölarlan ve Özer, 2014) niyetleri açısından ilgili hastaneye karşı kendilerini daha az sadık hissettiklerini ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur. Buradan hareketle hastaneler tarafından faaliyete geçirilecek etkili bir şikâyet yönetimi sisteminin hem şikâyet oranlarının en aza çekilerek hasta tatmininin sağlanmasında, hem de hastaneye karşı hastaların olumlu davranışsal niyetler geliştirmesinde önemli katkıları olacağı söylenebilir.

Sonuç

Çevrim içi şikâyet portalı olan sikayetvar.com sitesinde İstanbul ilinde üniversite statüsünde faaliyet gösteren bir sağlık kurumuna ilişkin hasta/hasta yakını şikâyetlerinin 2018-2019 yıllarını kapsayan bir yıllık süreçte ele alındığı bu çalışmada toplam 89 şikâyet incelenmiştir. Şikâyetler incelendiğinde en fazla şikâyet başvurusunun kadın hastalar tarafından poliklinik hizmetleriyle ilgili olarak yapıldığı görülmüştür. Ayrıca çalışma kapsamında değerlendirilen üniversite hastanesinin %20'lik bir hasta memnuniyetine sahip olduğu, bir yıllık süreçte sadece bir hasta tarafından teşekkür mesajı aldığı (dolayısıyla şikâyetin hasta lehine çözüme kavuşturulduğu) ve hastane hakkındaki mevcut şikâyetlerin hedef kitle tarafından oldukça yüksek bir şekilde (ortalama 6.303 kez) görüntülediği veya okunduğu sonucuna varılmıştır. Bir diğer ifadeyle hastanenin, dış müşteriler nezdinde çok da iyi olmayan bir kurumsal imaja sahip olduğunu belirtmek mümkündür.

Taksonomik açıdan ele alınan şikâyetler değerlendirildiğinde hasta ve hasta yakınları tarafından en fazla sorun yaşanan şikâyet ana temasının yönetim, kategorisinin kurumsal sorunlar, alt kategorisinin erişim ve hasta kabul sorunları, konusunun ise randevu sorunları olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmada erişilen sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda özellikle hastane yönetiminin randevu sorunlarının altında yatan temel nedenleri tespit etmesi ve bu sorunun çözümüne yönelik aksiyon planlarını hayata geçirmesi önem arz etmektedir. Genel itibarıyla ilgili hastane yönetimine, kurumun iyileştirilmeye muhtaç olan noksanlıklarının giderilmesi adına, hastalardan gelen her bir şikâyeti hediye/lütuf olarak gören bir yönetim anlayışını benimsemeleri ve proaktif bir şikâyet yönetimi sistemi tesis etmeleri önerilebilir. Bu öneriler yerine getirildiği takdirde ilgili üniversite hastanesinin hasta memnuniyeti oranlarında bir yükseliş yaşanmasının kaçınılmaz olacağı ve dolaylı olarak hasta ve yakınları tarafından yeniden tercih edilen bir sağlık kurumu olacağı ifade edilebilir.

Kaynakça

- Alabay, M. N. (2012) "Müşteri Şikâyetleri Yönetimi", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16): 137-158.
- Alosaimi., S. M., AlQumaizi, K. I., Alfarhan, A. I., Yousef, Z. M. ve Al Hunaishel, M. A. (2018) "Patient's Complaints and Response Mechanism Provided by Departments in the Ambulatory Care Settings of King Abdulaziz Medical City, Riyadh, Saudi Arabia", *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 12(1), 1-11.
- Bosch, V. G., Enriquez, F. T (2005) "TQM and QFD: Exploiting a customer complaint management system", *International Journal of Quality Reliability Management*, 22(1): 30-37.
- Bostan, S. (2017) "Kamu Hastane Birlikleri Yapılanması ve Hasta Hakları Kurul Yapısındaki Düzenlemenin Kurul Kararları Üzerine Etkisi", *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği Dergisi*, 25(1), 1-10.
- Dölarslan, EŞ, Özer, A. (2014) "Hizmet kalitesi, tatmin ve güvenin daha fazla ödeme eğilimi üzerindeki etkileri", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 31-58.
- Durduran, Y., Okka, B., Bodur, S. ve Dindaş, H. (2012) "Assessment of 5556 Applications Submitted to the Rights of Patient Unit of a University Hospital", *HealthMED*, 6(11), 3711-3721.
- Ebrahimipour, H., Vafae-Najar, A., Khanijahani, A., Pourtaleb, A., Saadati, Z., Molavi, Y. ve Kaffashi, S. (2013) "Customers' Complaints and its Determinants: The Case of a Training Educational Hospital in Iran", *International Journal of Health Policy and Management*, 1: 273-277.
- Gökdeniz, İ., Bozacı, İ., Karakaya, E. (2011) "Şikâyet Yönetim Sistemi Sonrası Memnuniyeti Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (26): 173-185.
- Harrison, R., Walton, M., Healy, J., Smith-Merry, J. ve Hobbs, C. (2016) "Patient Complaints About Hospital Services: Applying a Complaint Taxonomy to Analyse and Respond to Complaints", *International Journal for Quality in Health Care*, 28(2), 240-245.
- Jenkinson, C, Coulter, A, Bruster, S, Richards, N, Chandola, T. (2002) "Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care", *Quality Safety Health Care*, 11, 335-339.
- Juhana, D, Manik, E, Febrinella, C, Sidharta, I. (2015). "Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty on public hospital in Bandung, Indonesia". *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 4305-4326.
- Karaağaç, C., Erbay, E., Esatoğlu, A. E. (2018) "Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikâyetlerin İçerik Analizi İle İncelenmesi", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(24): 287-304.
- Karataş, Z. (2015) "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri", *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 62-80.
- Kıskaç, N. ve Katran, H. B. (2016) "İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Kamu Yataklı Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğüne Ulaşan Yakınmaların Değerlendirilmesi", *Gaziosmanpaşa Taksim Eğitim Araştırma Hastanesi Dergisi*, 2(2), 75-83.

- Reader, T. W., Gillespie, A., & Roberts, J. (2014) "Patient Complaints in Healthcare Systems: A Systematic Review and Coding Taxonomy", *BMJ Quality and Safety*, 23, 678-689.
- Redha, A. (2017) "An Investigation into Social Media Use Effect on Patient's Satisfaction in Private Hospitals in Oman", Cardiff Metropolitan University, Master Thesis, UK.
- Rho, EK, Oh, SH. (2008) "The relationships between patient's perceived quality of healthcare service and intention to re-visit", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(2), 176-181.
- Şahinli, S. ve Özdemir, E. (2019) "Hasta Şikâyet Başvuru İçeriklerinin İncelenmesi: İstanbul İli Devlet Hastanesi Örneği", *Journal of Healthcare Management and Leadership*, (1), 16-21.
- Sibarani, T, Riani, AL. (2017) "The effect of health service quality and brand image on patients loyalty, with patients satisfaction as mediating variable (a study in vip ward of Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedics Hospital in Surakarta)", *Sebelas Maret Business Review*, 2(1), 25-42.
- Uludağ A. (2011) "Hastane Hasta Hakları Kurullarının İletişim Sorunu İçerikli Başvurulara Bakışı: Konya Hastaneleri Örneği", *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*, 31(3), 653-663.
- Wofford, M. M., Wofford, J. L., Bothra, J., Kendrick, S. B., Smith, A. ve Lichstein, P. R. (2004) "Patient Complaints About Physician Behaviors: A Qualitative Study", *Academic Medicine*, 79(2), 134-138.

