



TÜRK DİŞHEKİMLERİ BİRLİĞİ
YAYINLARI
Araştırma Dizisi : 6

DİŞHEKİMLİĞİ HİZMETLERİNDE
HASTA MEMNUNİYETİ
ARAŞTIRMASI



TÜRK DİŞHEKİMLERİ BİRLİĞİ

DİŞHEKİMLİĞİ HİZMETLERİNDE HASTA MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

*Bu Araştırma Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmet Politikaları Uygulama ve
Araştırma Merkezi Tarafından Yapılmıştır.*

Prof. Dr. Osman Hayran

Prof. Dr. Haydar Sur

Doç. Dr. Gonca Mumcu

Arş.Gör. Dr. Nilay Gemlik

Arş.Gör. Emre İşçi

Arş.Gör. Nur Şişman

Arş.Gör. Özgür Çatar

Arş.Gör. Egemen Cevahir

Arş.Gör. Orhan Zengin

Arş.Gör. Eda Şentürk

HAZİRAN 2008

ÖNSÖZ

Toplumun ağız ve diş sağlığı hizmetlerini kullanma alışkanlığı, hizmeti kullanırken memnuniyet ve memnuniyetsizlik nedenleri, kamu kuruluşlarından hizmet alan hastaların memnuniyet durumunu bu araştırma ortaya çıkarıyor.

Araştırma sonuçları Türk Dişhekimleri Birliği'nin hem toplum ağız ve diş sağlığı politikalarının hem de dişhekimlerinin hasta-hekim ilişkilerindeki boyutunun sorgulanmasını sağlayacaktır.

Türk Dişhekimleri Birliği bu araştırmalarla daha gerçekçi ve kabul edilebilir tezlerle politikasını oluşturup hedefini yakalamaya çalışacak.

Bu çalışmayı yapan bilim insanlarına teşekkür ederiz.

Türk Dişhekimleri Birliği

Merkez Yönetim Kurulu

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
GİRİŞ VE AMAÇ	5
GEREÇ VE YÖNTEM	6
Araştırmanın Tipi	6
Araştırmanın Evreni	6
Araştırmanın Örneklemi	6
Araştırma Anketi	7
Anketörler ve Anket Uygulaması	7
Araştırma Takvimi	7
BULGULAR	8
SONUÇLAR	20
KAYNAKLAR	21
EK	22

Hasta Memnuniyeti Tablo Dizini

<u>Tablo Adı</u>	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1. Araştırmaya katılan hastaların bazı demografik özellikleri	9
Tablo 2. Hastaların gelir getiren bir işte çalışma durumu	9
Tablo 3. Gelir getiren bir işte çalışmayanların çalışmama nedenleri	9
Tablo 4. Çalışan kişileri için işlerindeki durumları	10
Tablo 5. Kendi hesabına çalışanların durumu	10
Tablo 6. Ücretli / maaşlı çalışanların durumu	10
Tablo 7. Hastaların herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna dahil olma durumu	10
Tablo 8. Sosyal güvencesi olanların üye olduğu kurum dağılımı	11
Tablo 9. Hastaların sosyal güvencelerinin kimden dolayı olduğunun dağılımı	11
Tablo 10. Araştırmaya katılanların sağlık harcamalarını nasıl karşıladıklarının dağılımı.	11
Tablo 11. Hastaların en son muayeneye geliş sebeplerinin dağılımı	11
Tablo 12. Hastaların kamu kuruluşunu tercih etme nedenlerinin dağılımı.	12
Tablo 13. Hastaların verilen hizmetten memnun kalma durumları	12
Tablo 14. Hizmetten memnun kalanların memnun kalma nedenlerinin dağılımı	12
Tablo 15. Hizmetten memnun kalmayanların memnun kalmama nedenlerinin dağılımı	13
Tablo 16. Benzer bir sorun olsa yeniden aynı kuruma başvurma durumları	13
Tablo 17. Benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye etme durumları	13
Tablo 18. Benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye etme nedenleri	14
Tablo 19. Benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye etmeme nedenleri	14
Tablo 20. Diş tedavisi sırasında hastaları en çok rahatsız eden hususların dağılımı	14
Tablo 21. Araştırmaya katılanların diş tedavisinden korkma durumları	15
Tablo 22. Diş tedavisinden korkanların bu korkularının nedenleri	15
Tablo 23. Hastaların diş tedavisi ücretlerine ilişkin düşüncesi	15
Tablo 24. Hastaların hasta memnuniyeti ile ilgili bazı ifadelerle ilişkin görüşleri	16 – 19

DIŞHEKİMLİĞİ HİZMETİNDE HASTA MEMNUNİYETİ

GİRİŞ VE AMAÇ

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin bir değerlendirmesidir. Dişhekimliği hizmetlerinde önemli bir yer tutan hasta memnuniyeti hem hastaların tedavilere uyumunu, hem de dişhekimliği hizmetlerinden yararlanımını etkileyen bir göstergedir (*Bakınız kaynak 1*).

Modern ekipmanlar, dişhekiminin ve yardımcı personelin yaklaşım biçimi, tedavi kalitesi, ağrı kontrolü, bekleme süresi, dişhekimine ulaşabilme durumu, tedavi için ayrılan sürenin miktarı gibi faktörler hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerdir. (*Bakınız kaynak 2*).

Ülkemizde geçmiş yıllarda yapılan ve kamu kuruluşlarında dişhekimliği hizmeti alan 641 kişiyi içeren bir hasta memnuniyeti çalışmasında, en fazla şikayet edilen konular, bekleme süresi, ilgisizlik ve hizmet eksikliği olarak belirtilmiştir (*Bakınız kaynak 1*).

Dişhekimliği fakültesinde yapılan bir başka memnuniyet araştırmasında da, hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerin, hasta-hekim ilişkisi, sistemin organizasyonu ve dişhekimliği personelinin yaklaşımı olduğu ortaya çıkmıştır (*Bakınız kaynak 3*).

Bu araştırma da kamu kuruluşlarından ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastaların memnuniyet durumunu incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Tipi

Bu araştırma kesitsel tipte bir araştırmadır.

Araştırmanın Evreni

Kamu kuruluşlarının sunduğu dişhekimliği hizmetlerinden yararlanan hastaların hasta memnuniyet düzeyinin ölçülmesinin amaçlandığı bu çalışmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren kamu kuruluşlarından hizmet alan kişiler oluşturmaktadır.

Araştırmanın Örnekleme

Kamuya ait İstanbul'da Bahçelievler, Göztepe ve Kadıköy olmak üzere üç büyük Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi bulunmaktadır. Bu üç merkezin hastalarını memnun etmek açısından farkının olmadığı varsayılarak, Bahçelievler Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi araştırmanın yürütüleceği yer olarak seçilmiştir. Ayrıca bu merkezde kurumsal işbirliği de oluşturulabilmiştir.

Örneklem Büyüklüğü

Aynı amaçla TDB işbirliği ile Temmuz 2000 yılında çalışmada devlet hastanelerinden dişhekimliği hizmeti almaya gelen hastaların memnuniyet oranı % 66 olduğu için örneklem büyüklüğü hesaplamada beklenen memnuniyet oranı % 66 olarak varsayılmış ve % 95 güven düzeyinde güven aralığının yarı kanadının genişliği % 7 olarak belirlenmiştir. Bu temel verilere göre yapılan hesaplamada 177 kişinin çalışmaya alınması gerektiği bulunmuştur. % 20 fire payı eklenerek 211 kişiye ulaşılması planlanmıştır. Araştırma süresinin ve imkanlarının sınırlılığı, izin alma konusunda yaşanan sorunlar, gibi nedenlerle örneğe girecek kişilerin seçiminde olasılıklı yöntemler kullanılamamış, araştırmaya katılmayı kabul edenler arasından gelişigüzel seçim yapılmıştır.

Araştırma Anketi

Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmet Politikaları Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin Temmuz 2000 yılında TDB işbirliği ile yürütölen araştırmasındaki anket kullanılmıştır. Ankette sosyodemografik değişkenleri ele alan maddelerde dahil olmak üzere 9 açık uçlu, 56 kapalı soru yer almaktadır.

Anketör Eğitimi ve Anket Uygulaması

Üniversite mezunu kişilerden seçilen 2 anketör araştırmanın anket hazırlanmasında yer alan 2 yöneticisi tarafından yüzyüze bir günlük eğitime alınmış ve anket uygulaması teknikleriyle formdaki maddelerin anlaşılması sağlanmıştır. Anketörler, hastalara anketleri yüzyüze görüşme ile uygulamışlardır.

Veri Girişi ve Analiz

Veriler, SPSS 11.5 versiyonunda elektronik ortama aktarılmış ve analizlerde sıklık dağılımları kullanılmıştır.

Araştırma Takvimi

Araştırma Mart 2008 ile Haziran 2008 dönemleri arasında gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR

Bu kesitsel araştırmaya Bahçelievler Ağız ve Diş Sağlığı Merkezine dişhekimliği hizmeti almaya gelen toplam 211 kişi katılmıştır.

Araştırma grubunun sosyodemografik özellikleri Tablo 1’de görülmektedir. Grubun %47,4’ü erkek, %67,8’i evli ve %54,5’i ortaokul-lise mezunudur. Araştırmaya katılan hastaların yaş ortalaması $39,7 \pm 11,1$ ’dir ve yaşlar 13 ile 63 yaş aralığında değişmektedir.

Grubun % 28,9’unun (n=61) gelir getiren bir işte çalıştığı (Tablo 2), çalışmayanların %50’ye yakını ev kadınlarının oluşturduğu (Tablo 3) görülmüştür.

Hastalardan çalışanların %66,0’ı ücretli maaşlı, %9,8’i kendi hesabına işveren, %4,9’u ise aile işletmesinde ücretsiz çalışmaktadır (Tablo 4).

Kendi hesabına çalışan 6 kişiden 5’i nitelikli meslek sahibidir (Tablo 5). Ücretli/maaşlı çalışanların %67,5’i işçi hizmetli, %37,5’i memur-ofis çalışanı, %15’i ise nitelikli uzman mühendis teknik elemandır (Tablo 6).

Hastaların %89,1’inin sosyal güvencesi vardır (Tablo 7). Hastaların %55,9’u SSK, %23,9’u Bağ-Kur, %17,6’sı emekli sandığı, %2,6’sı ise yeşil kart üyesidir (Tablo 8).

Hastaların %56,0’ı kendi, %36,0’ı eş, %8,0’ı ise anne ve baba nedeniyle sosyal güvenceye sahiptir (Tablo 9).

Hastaların %85,8’i sosyal güvence, %11,8’i ise kendi olanakları ile sağlık harcamalarını karşılamaktadır (Tablo 10).

Hastaların %28,9’u endodontik tedavi, %16,6’sı diş çürüğü, %15,2’si kontrol, %6,6’sı ise protez yenileme nedeniyle muayeneye gelmiştir (Tablo 11).

Tablo 1: Araştırmaya katılan hastaların bazı demografik özellikleri.

Özelliler		n	%
Cinsiyet	Erkek	100	47,4
	Kadın	111	52,6
Medeni durum	Bekar	43	20,4
	Evli	145	68,7
	Boşanmış	8	3,8
	Dul	10	4,7
	Cevapsız	5	2,4
	Öğrenim durumu	Okul bitirmemiş	8
	İlkokul mezunu	60	28,4
	Ortaokul – lise mezunu	115	54,5
	Üniversite mezunu	25	11,8
	Cevapsız	3	1,4
Toplam		211	100,0

Tablo 2: Hastaların gelir getiren bir işte çalışma durumu.

	n	%
Çalışıyor	61	28,9
Çalışmıyor	133	63,0
Cevapsız	17	8,1
Toplam	211	100,0

Tablo 3: Gelir getiren bir işte çalışmayanların çalışmama nedenleri.

	n	%
Ev hanımı	63	47,4
Emekli	36	27,1
İşsiz iş arıyor	20	15,0
Öğrenci	12	9,0
Gelir getiren mülkü var	2	1,5
Toplam	133	100,0

Tablo 4: Çalışan kişileri için işlerindeki durumları (n=61).

	n	%
Ücretli maaşlı	40	66,0
Kendi hesabına işveren	6	9,8
Aile işletmesinde ücretsiz	3	4,9
Düzensiz	2	3,3
Cevapsız	10	16,0
Toplam	61	100,0

Tablo 5: Kendi hesabına çalışanların durumu (n=6).

	n	%
Nitelikli meslek sahibi	5	83,3
6-20 çalışanlı tüccar	1	16,7
Toplam	6	100,0

Tablo 6: Ücretli / maaşlı çalışanların durumu (n=40).

	n	%
İşçi hizmetli	27	67,5
Memur ofis çalışanı	15	37,5
Nitelikli uzman mühendis teknik eleman	6	15,0
Üst düzey yönetici	2	5,0
10'dan az çalışanlı orta düzey yönetici	1	2,5
Toplam	40	100,0

Tablo 7: Hastaların herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna dahil olma durumu

	n	%
Sosyal güvencesi var	188	89,1
Sosyal güvencesi yok	21	10,0
Belirtmeyen	2	0,9
Toplam	211	100,0

Tablo 8: Sosyal güvencesi olanların üye olduğu kurum dağılımı (n=188).

	n	%
SSK	105	55,9
Bağ-Kur	45	23,9
Emekli sandığı	33	17,6
Yeşil Kart	5	2,66
Toplam	188	100,0

Tablo 9: Hastaların sosyal güvencelerinin kimden dolayı olduğunun dağılımı (n=188).

	n	%
Kendi	105	56,0
Eş	68	36,0
Anne – Baba	15	8,0
Toplam	188	100,0

Tablo 10: Araştırmaya katılanların sağlık harcamalarını nasıl karşıladıklarının dağılımı.

	n	%
Sosyal güvenlik kurumu ile	181	85,8
Kendi olanakları ile	25	11,8
Diğer	5	2,4
Toplam	211	100,0

Tablo 11: Hastaların en son muayeneye geliş sebeplerinin dağılımı (n=211)

	n	%
Endodontik tedavi	61	28,9
Diş çürüğü	35	16,6
Kontrol	32	15,2
Protez yenileme	14	6,6
Diş çekimi	15	7,1
Periodontal tedavi	7	3,3
Diş ağrısı	6	2,8
Sabit protez	6	2,8
Periodontal tedavi	6	2,8
Dolgu yenileme	1	,5
Cevapsız	28	13,2
Toplam	211	100,0

Hastaların bu kamu kuruluşunu tercih etme nedenleri arasında %57,3 oranıyla sağlık güvencesi, %19,4'ü yakınlık, %10,0'ı iyi tedavi edilme, %6,2'si tanıdığıının olması gelmektedir (Tablo 12).

Hastaların %58,8'i hizmetten memnun kalmış, %21,3'ü ise memnun kalmamıştır. Grubun %19,9'u ise fikir beyan etmemiştir (Tablo 13).

Hastaların %27,4'ü iyi hizmet alması, %24,2'si doktorların ilgisi ve koşulların iyi olması, %12,1'i ise işini kolayca halletmesi nedeniyle hizmetten memnun kaldığını ifade etmiştir (Tablo 14).

Tablo 12: Hastaların kamu kuruluşunu tercih etme nedenlerinin dağılımı.

	n	%
Sağlık güvencesi nedeni ile	121	57,3
Yakın olduğu için	41	19,4
İyi bakıldığı için	21	10,0
Tanıdık olduğu için	13	6,2
Acil olduğu için	11	5,2
Ucuz olduğu için	2	0,9
Diğer	2	0,9
Toplam	211	100,0

Tablo 13: Hastaların verilen hizmetten memnun kalma durumları

	n	%
Memnun	124	58,8
Memnun değil	45	21,3
Fikri yok	42	19,9
Toplam	211	100,0

Tablo 14: Hizmetten memnun kalanların memnun kalma nedenlerinin dağılımı (n=124).

	n	%
İyi bir hizmet aldım	34	27,4
Doktorlar ilgili idi	30	24,2
Kurumun koşullarının iyi olması	30	24,2
İşimi kolaylıkla hallettim	15	12,1
Ağrı kalmadı	12	9,7
Fazla zaman kaybetmediğim için	1	0,8
Özel hastanelerden daha iyi hizmet vermesi	1	0,8
Ucuz olması	1	0,8
Toplam	124	100,0

Hastaların %42,2'si bekleme, %37,8'i ilgisizlik, %15,6'sı ise doktor ve hastanenin yetersizliği nedeniyle hizmet memnun kalmadığını ifade etmiştir (Tablo 15). Grubun %48,8'i ağız dış sağlığı ile tekrar bir sorunu olduğunda aynı kuruma başvuracağını belirtmiştir (Tablo 16). Hastalar %49,8 oranında benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye edeceğini ifade etmiştir (Tablo 17). Kurumu tavsiye eden hastaların %69,0'ı hizmetin iyi olması, %22,0'ı gösterilen ilgi, %4,8'i ise yakınlık ve ucuz-kaliteli olması nedeniyle kurumu önereceklerini ifade etmiştir (Tablo 18).

Tablo 15: Hizmetten memnun kalmayanların memnun kalmama nedenlerinin dağılımı (n=45).

	n	%
Beklemek	19	42,2
İlgisizlik	17	37,8
Doktorlar ve hastane yetersiz	7	15,6
Doktor değişiminin olması	1	2,2
Tedaviden memnun değil	1	2,2
Toplam	45	100,0

Tablo 16: Benzer bir sorun olsa yeniden aynı kuruma başvurma durumları

	n	%
Evet	103	48,8
Hayır	38	18,0
Fikrim yok	67	31,8
Cevapsız	3	1,4
Toplam	211	100,0

Tablo 17: Benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye etme durumları

	n	%
Evet	105	49,8
Hayır	34	16,1
Fikrim yok	72	34,1
Toplam	211	100,0

Tablo 18: Benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye etme nedenleri (n=105).

	n	%
Hizmet iyi olduğu için	72	69,0
Hastanede gösterilen ilgi	23	22,0
Yakın hastane olduğu için	5	4,8
Ucuz ve kaliteli olması	5	4,8
Toplam	105	100,0

Kurumu tavsiye etmeyen hastaların %44,0'ı bilgisizlik, %24,0'ı olanakların yetersizliği, %15,0'ı ise bekleme nedeniyle kurumu önermeyeceğini ifade etmiştir (Tablo 19). Hastaların diş tedavisi sırasında en çok rahatsız oldukları nedenlerin, anestezi (%17,9), tükürük emici (%13,4), tedavi sırasında aletlerin sesi (%11,9), bulantı (%9,0) şeklinde sıralandığı görülmüştür (Tablo 20).

Tablo 19: Benzer yakınması olanlara aynı kurumu tavsiye etmeme nedenleri (n=34).

	n	%
Bilgisizlik	15	44,0
Olanaklar yetersiz	8	24,0
Beklemek	5	15,0
İlgisizlik	4	12,0
Tedavi süresi uzun ve yetersiz	2	5,9
Toplam	34	100,0

Tablo 20: Diş tedavisi sırasında hastaları en çok rahatsız eden hususların dağılımı

	n	%
Anestezi	12	17,9
Tükürük emici	9	13,4
Tedavi sırasında aletlerin sesi	8	11,9
Bulantı	6	9,0
Beklemek	5	7,5
İlacın kullanımı	5	7,5
Dişlerimin kesilmesi	4	6,0
İlgisizlik	4	6,0
Kan görülmesi	4	6,0
Ağzımın uzun süre açık kalması	4	6,0
Ağrı	3	4,5
Ağız kuruluğu	3	4,5
Toplam	67	100,0

Hastaların %89,1'i diş tedavisinden korkmadığını belirtmiştir (Tablo 21). Diş tedavisinden korkanların korku nedeni arasında % 34,8 ile hastane fobisi ve %34,8 ile de doktor fobisi olduğu anlaşılmaktadır (Tablo 22). Ayrıca hastaların %41,7'sinin diş tedavisi ücretlerini pahalı bulduğu, %38,9'unun ise normal buldukları saptanmıştır (Tablo 23).

Tablo 21: Araştırmaya katılanların diş tedavisinden korkma durumları

	n	%
Diş tedavisinden korkan hastalar	23	10,9
Diş tedavisinden korkmayan hastalar	188	89,1
Toplam	211	100,0

Tablo 22: Diş tedavisinden korkanların bu korkularının nedenleri

	n	%
Hastane fobisi	8	34,8
Doktor fobisi	8	34,8
Anestezi fobisi	6	26,1
Ağrı	1	4,3
Toplam	23	100,0

Tablo 23: Hastaların diş tedavisi ücretlerine ilişkin düşüncesi

	n	%
Ucuz	6	2,8
Normal	82	38,9
Pahalı	88	41,7
Fikrim yok	34	16,1
Cevapsız	1	0,5
Toplam	211	100,0

Tablo 24'te araştırmaya katılan hastaların memnuniyet göstergesi olabilecek çeşitli ifadelerle katılma oranları ile aldıkları hizmet ve ortama ilişkin çeşitli değerlendirmeleri verilmiştir. Buna göre hastaların % 96,7'si diş hekimi ile hasta arasında para alışverişi olmaması gerektiğini, %89,1'i mecbur kalmadıkça diş hekimi koltuğuna oturmak istemediklerini, %88,6'sı her türlü diş tedavisinin devletçe karşılanması gerektiğini belirtmekte, %86,3'ü ise bekleme salonundaki oturulacak yer durumunun yetersiz olduğu ifadelerine katılmaktadır (Tablo 24).

Ayrıca, hastaların %95,7'si için dişlerinin öncelik taşıdığı, %26,5'unun ise diş tedavisinin korkulacak yanı yok ifadesine katılmadığı saptanmıştır. %72,5 muayene odasında sağlık personelinin başka kimse olmadığı, %50,2'si içerideki sesin rahatsız olduğu, %25,6'sı içerisinin havasız olduğuna, %60,7'sinin genel olarak aldıkları hizmetlerden memnun kaldıkları ifadelerini doğru bulduğu, %82,0'ının diş hekimine soru sormaya çekinme, %63,5'inin ise diş hekiminin yapılan işlemlerin sonuçları ile ilgili açıklamalarının yeterli olmadığı ifadelerini yanlış bulduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 24).

Tablo 24: Hastaların Hasta Memnuniyeti İle İlgili Bazı İfadelere İlişkin Görüşleri

		n	%
Her türlü diş tedavisi devletçe karşılanmalı	Katılıyor	187	88,6
	Kararsız	9	4,3
	Katılmıyor	15	7,1
Diş hekimi sayısı yetersiz	Katılıyor	100	47,4
	Kararsız	52	24,6
	Katılmıyor	59	28,0
Dişleri ile ilgili sorunlar öncelik taşıyor	Katılıyor	5	2,4
	Kararsız	4	1,9
	Katılmıyor	202	95,7
Diş tedavisi bütçe önemli bir yük	Katılıyor	126	59,7
	Kararsız	58	27,5
	Katılmıyor	27	12,8

Dişhekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti

Diş tedavisinin korkulacak yanı yok	Katılıyor	128	60,7
	Kararsız	27	12,8
	Katılmıyor	56	26,5
Diş tedavisini kolaylıkla yaptırabiliyor	Katılıyor	94	44,5
	Kararsız	33	15,6
	Katılmıyor	84	39,8
Her türlü diş tedavisi için sigortası olmasını isteme durumu	Katılıyor	195	92,4
	Kararsız	12	5,7
	Katılmıyor	4	1,9
Her türlü diş tedavisi için bir miktar parayı gözden çıkarmak gerekir	Katılıyor	113	53,6
	Kararsız	29	13,7
	Katılmıyor	69	32,7
Diş hekimi hasta arasında para alışverişi olmamalıdır	Katılıyor	204	96,7
	Kararsız	5	2,4
	Katılmıyor	2	0,9
Mecbur kalmadıkça diş hekimi koltuğuna oturmak istemiyor	Katılıyor	188	89,1
	Kararsız	12	5,7
	Katılmıyor	11	5,2
Genel olarak kurumun rahatlığından memnun kaldı	Katılıyor	151	71,6
	Kararsız	21	10,0
	Katılmıyor	39	18,5
Bekleme salonundaki oturulacak yer durumu yetersizdi	Katılıyor	182	86,3
	Kararsız	14	6,6
	Katılmıyor	15	7,1
Genel olarak temizlik durumu iyiydi	Doğru	170	80,6
	Kararsız	27	12,8
	Yanlış	14	6,6
İçerisi havasızdı	Doğru	54	25,6
	Kararsız	43	20,4
	Yanlış	114	54,0
İçeride çok ses vardı rahatsız oldum	Doğru	106	50,2
	Kararsız	28	13,3
	Yanlış	77	36,5
Binanın özellikleri verilen hizmetleri zorlaştırıyor	Doğru	70	33,2
	Kararsız	91	43,1
	Yanlış	50	23,7
Muayene odası düzenli idi	Doğru	156	73,9
	Kararsız	39	18,5
	Yanlış	16	7,6
Muayene odasında sağlık personelinin başka kimse yoktu	Doğru	153	72,5
	Kararsız	27	12,8
	Yanlış	31	14,7
Tedaviden önce uzun süre bekledim	Doğru	114	54,0
	Kararsız	18	8,5
	Yanlış	79	37,4
Diş hekimi bana yeterince vakit ayırdı	Doğru	119	56,4
	Kararsız	57	27,0
	Yanlış	35	16,6

Diş hekimi beni ilgiyle dinledi	Doğru	129	61,1
	Kararsız	54	25,6
	Yanlış	28	13,3
Diş hekimi bana nazik davranmadı	Doğru	22	10,4
	Kararsız	32	15,2
	Yanlış	157	74,4
Bence diş hekimi bilgiliydi	Doğru	142	67,3
	Kararsız	64	30,3
	Yanlış	5	2,4
İstediğim hizmeti alabildim	Doğru	129	61,1
	Kararsız	31	14,7
	Yanlış	51	24,2
Muayene odasında mahremiyete özen gösterilmedi	Doğru	16	7,6
	Kararsız	13	6,2
	Yanlış	182	86,3
Diş hekiminin sorunumu ciddiye almadığı duygusuna kapıldım	Doğru	40	19,0
	Kararsız	39	18,5
	Yanlış	132	62,6
Diş hekimi rahatsızlığım ile ilgili açıklamaları yeterliydi	Doğru	150	71,1
	Kararsız	50	23,7
	Yanlış	11	5,2
Diş hekiminin teşhisle ilgili açıklamaları yeterli idi	Doğru	139	65,9
	Kararsız	42	19,9
	Yanlış	30	14,2
Diş hekiminin tedavi ile ilgili açıklamaları yeterliydi	Doğru	128	60,7
	Kararsız	47	22,3
	Yanlış	36	17,1
Diş hekiminin yapılan işlemlerin sonuçları ile ilgili açıklamaları yeterli değildi	Doğru	43	20,4
	Kararsız	34	16,1
	Yanlış	134	63,5
Diş hekimine soru sormaya çekindim	Doğru	24	11,4
	Kararsız	14	6,6
	Yanlış	173	82,0
Diş hekimi sorularımı cevapladı	Doğru	151	71,6
	Kararsız	46	21,8
	Yanlış	14	6,6
Diş hekiminin açıklamaları kolaylıkla anlaşılabilirdi	Doğru	136	64,5
	Kararsız	52	24,6
	Yanlış	23	10,9
Muayene sırasında psikolojik olarak da destek aldığımı hissettim	Doğru	117	55,5
	Kararsız	42	19,9
	Yanlış	52	24,6
İhtiyacım olduğu halde alamadığım hizmetler var	Doğru	79	37,4
	Kararsız	52	24,6
	Yanlış	80	37,9
Burada çalışanlar hastalara iyi davranıyorlar	Doğru	164	77,7
	Kararsız	33	15,6
	Yanlış	14	6,6

Dışhekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti

Genel olarak bu kurumun kalitesini iyi bulmuyorum	Doğru	79	37,4
	Kararsız	23	10,9
	Yanlış	109	51,7
Genel olarak bugün aldığım hizmetlerden memnun kaldım	Doğru	128	60,7
	Kararsız	34	16,1
	Yanlış	49	23,2
Bir yakınım hasta olduğunda bu kurumu kendisine tavsiye etmem	Doğru	50	23,7
	Kararsız	35	16,6
	Yanlış	126	59,7
Toplam		211	100,0

SONUÇLAR

- Araştırmaya ağız ve diş sağlığı sorunu nedeni ile Bahçelievler Ağız ve Diş Sağlığı Merkezine başvuran toplam 211 hasta katılmıştır.
- Hastaların % 57,3'ü sağlık güvencesi nedeni ile bu kurumu seçtiği, %58,8'i verilen hizmetten memnun kaldığını bildirmiştir.
- Hizmetten memnun kalma nedenleri, iyi hizmet alma (%27,4), doktorların ilgisi (%24,2) ve kurumun koşullarının iyi (%24,2) olmasıdır
- Hizmetten memnun kalmamaya neden olan faktörler ise beklemek (%42,2) ve ilgisizliktir (%37,8).
- Araştırmaya katılanların % 49,8'i bu kurumu yakınlarına tavsiye edeceğini bildirmiştir.
- Diş tedavisi sırasında en fazla rahatsızlık duyulan konular anestezi, tükürük emici ve tedavi sırasında aletlerin çıkardığı sestir.
- Hastaların %96,7'si dişhekimisi ile hasta arasında para alışverişi olmaması gerektiğini ve %95,7'si dişlerinin öncelik taşımadığını bildirmişlerdir.

KAYNAKLAR

1. Hayran O, Haydar S, Mumcu G, Söylemez D, Atlı H. Türkiye Sağlık Bakanlığı ve SSK tarafından verilen ağız ve diş sağlığı hizmetlerinden yararlanım ve hasta memnuniyeti araştırması. 2000.
2. Esa R, Rajah P, Abdul Razak I. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non-Commissioned Officers in the Malaysian Armed Forces. Community Dent Health. 2006 Mar;23(1):15-20
3. Gürdal P, Cankaya H, Onem E, Dinçer S, Yılmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. Community Dent Oral Epidemiol. 2000 Dec;28(6):461-9

**AĞIZ DİŞ SAĞLIĞI HİZMETLERİNDEN YARARLANMA VE
HASTA MEMNUNİYETİ ANKETİ**

Bu saha araştırması,
Türk Dişhekimleri Birliği (TDB) ve Marmara Üniversitesi işbirliğinde yürütülen
“Dişhekimliğinde Hasta Memnuniyeti” konulu bir çalışmadır. Elde edilecek veriler sadece TDB
tarafından akademik amaçlı kullanılacaktır ve hiçbir ticari amaçla kullanılmayacaktır. Araştırmamıza
katıldığınız için teşekkür ederiz.

Celal Korkut YILDIRIM
Türk Dişhekimleri Birliği
Genel Başkanı

Prof. Dr. Haydar SUR
Marmara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi

Sıra no:**1. Cinsiyeti:**

1. Erkek 2. Kadın

2. Yaş:**3. Medeni Durum**

- a. Bekar b. Evli c. Boşanmış d. Dul (eşi ölmüş) e. Ayrı yaşıyor

4. Öğrenim Durumu:

- a. Okul bitirmemiş
b. İlkokul mezunu
c. Orta – lise mezunu
d. Üniversite mezunu

5. Gelir getiren bir işte çalışıyor musunuz? Para veya mal karşılığı çalıştığınız bir işiniz var mı?

1. Evet (7. Soruya geçiniz) 2. Hayır

6. (Çalışmayanlara sorunuz) Çalışmama nedeniniz nedir? (Şimdi ne yapıyorsunuz?)

- a. Ev kadını
b. Öğrenci
c. Emekli
d. İşsiz / iş arıyor
e. Irat sahibi
f. Diğer (Belirtiniz)

7. (Çalışan, işi olan için sorunuz) Bu işteki durumunuz nedir?

- a. Kendi hesabına / işveren
b. Ücretli / maaşlı (9.soruya geçiniz)
c. Aile işletmesinde ücretsiz
d. Düzensiz

- 8. (Kendi hesabına çalışıyor ise) Ne yapıyorsunuz?**
- Nitelikli meslek sahibi
 - 0–5 çalışanlı tüccar
 - 6–20 çalışanlı tüccar
 - 20+ çalışanlı tüccar
 - 1–9 çalışanlı şirket / imalathane sahibi
 - 25+ çalışanlı şirket / imalathane sahibi
 - Diğer (Belirtiniz)
- 9. (Ücretli /maaşlı çalışıyor ise) Ne yapıyorsunuz?**
- Üst düzey yönetici
 - 10'dan az çalışanlı orta düzey yönetici
 - Nitelikli uzman / mühendis / teknik eleman
 - Memur / ofis çalışanı
 - İşçi / hizmetli
 - Diğer (Belirtiniz)
- 10. Sağlık harcamalarınızı kısmen veya tamamen karşılayan herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna bağlı mısınız?**
- a) Evet b) Hayır
- 11. (Sosyal güvencesi olanlara sorunuz) Hangi sosyal güvenlik kurumuna bağlısınız?**
- Emekli sandığı (Ordu mensupları dahil)
 - SSK
 - Bağ-kur
 - Yeşil kart
 - Özel sigorta
 - Diğer (Belirtiniz)
- 12. (Sosyal güvencesi olanlara sorunuz) Sosyal güvenceniz kimden dolayı mevcut?**
- Kendi
 - Eş
 - Anne – baba
 - Evlat
 - Diğer (Belirtiniz)
- 13. Sağlık harcamalarınızı nasıl karşılıyorsunuz?**
- Kendi olanaklarımla
 - Sosyal güvenlik kurumu / sigorta karşılıyor
 - Diğer (Belirtiniz)
- 14. Bu muayenenizde diş hekimine başvuru nedeniniz ne idi?**
- 15. Neden burayı tercih ettiniz?**
- Sağlık güvencesi nedeni ile
 - Acil olduğu için
 - Tamдық olduğu için
 - Yakın olduğu için

- e. İyi bakıldığı için
- f. Ucuz olduğu için
- g. Diğer (Belirtiniz)

16. Verilen hizmetten memnun kaldınız mı?

- a. Evet
- b. Hayır
- c. Fikrim yok

17. (“Evet” cevabı verenlere sorunuz) Memnun kalma nedeniniz ne idi?

.....

18. (“Hayır” cevabı verenlere sorunuz) Neden memnun kalmadınız?

.....

19. Yeniden ağız – diş sağlığı sorunuz olsa aynı yere başvurur musunuz?

- a. Evet
- b. Hayır
- c. Fikrim yok

20. Bu yeri benzer yakınması olan yakınlarınıza tavsiye eder misiniz?

- a. Evet
- b. Hayır
- c. Fikrim yok

21. (“Evet” cevabı verenlere sorunuz) Neden tavsiye edersiniz?

.....

22. (“Hayır” cevabı verenlere sorunuz) Neden tavsiye etmezsiniz?

.....

23. Diş tedavisi sırasında sizi en çok rahatsız eden şey nedir?

.....

24. Diş tedavisinden korkar mısınız?

- a. Evet
- b. Hayır

25. (“Evet” cevabı verenlere sorunuz) bu korkunuzun nedenleri nelerdir?

.....

26. Sizce diş tedavisi ücretleri genel olarak nasıl?

- a. Ucuz
- b. Normal
- c. Pahalı
- d. Fikrim yok

- Lütfen, aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
27. Her türlü diş tedavisi devletçe karşılanmalıdır.					
28. Diş hekimi sayısını yetersiz buluyorum					
29. Dişlerimle ilgili sorunlar benim için öncelik taşıyor					
30. Diş tedavisi bütçeme önemli bir yük getiriyor					
31. Diş tedavisinin korkulacak bir yanı yok					
32. Diş tedavilerimi kolaylıkla yaptırabiliyorum					
33. Her türlü diş tedavisi için sigortam olmasını isterim.					
34. Her türlü diş tedavisi için bir miktar parayı gözden çıkarmak gerekir					
35. Diş hekimi-hasta arasında para alışverişi olmamalıdır					
36. Mecbur kalmadıkça diş hekimi koltuğuna oturmak istemem					

- Lütfen aşağıdaki ifadelerden her birini okuduktan sonra, bu ifadeye ne ölçüde katıldığınızı “kesinlikle doğru / doğru / kararsızım / yanlış / kesinlikle yanlış” şeklinde belirtiniz.

	Kesinlikle Doğru	Doğru	Kararsızım	Yanlış	Kesinlikle Yanlış
37. Genel olarak buranın rahatlığından memnun kaldım.					
38. Bekleme salonundaki oturulacak yer durumu yetersizdi.					

	Kesinlikle Doğru	Doğru	Kararsızım	Yanlış	Kesinlikle Yanlış
39. Genel olarak temizlik durumu iyiydi.					
40. İçerisi havasızdı.					
41. İçeride çok ses vardı, rahatsız oldum.					
42. Binanın özellikleri verilen hizmetleri zorlaştırıyor.					
43. Muayene odası düzenli idi.					
44. Muayene odasında sağlık personelinin başka, kimse yoktu.					
45. Tedaviden önce uzun süre bekledim.					
46. Diş hekimi bana yeterince vakit ayırdı.					
47. Diş hekimi beni ilgiyle dinledi.					
48. Diş hekimi bana nazik davranmadı.					
49. Bence diş hekimi bilgiliydi.					
50. İstedğim hizmeti alabildim.					
51. Muayene odasında mahremiyete özen gösterilmedi.					
52. Diş hekiminin sorunumu ciddiye almadığı duygusuna kapıldım.					
53. Diş hekimi, rahatsızlığım ile ilgili duygularımı net bir şekilde anladı.					
54. Diş hekiminin teşhisle ilgili açıklamaları yeterliydi.					
55. Diş hekiminin tedaviyle ilgili açıklamaları yeterliydi.					
56. Diş hekiminin yapılan işlemlerin sonuçları ile ilgili açıklamaları yeterli değildi.					

	Kesinlikle Doğru	Doğru	Kararsızım	Yanlış	Kesinlikle Yanlış
57. Diş hekimine soru sormaya çekindim.					
58. Diş hekimi sorularımı cevapladı.					
59. Diş hekiminin açıklamaları kolaylıkla anlaşılabilirdi.					
60. Muayene sırasında psikolojik olarak da destek aldığımı hissettim.					
61. İhtiyacım olduğu halde alamadığım hizmetler var.					
62. Burada çalışanlar hastalara iyi davranıyorlar.					
63. Genel olarak bu kurumun kalitesini iyi bulmuyorum.					
64. Genel olarak bugün aldığım hizmetlerden memnun kaldım.					
65. Bir yakınım hasta olduğunda, bu kurumu kendisine tavsiye etmem.					
Anketin Doldurulduğu Yer:	Anketi Doldurmanın Adı Soyadı:		Uygulama Tarihi:		