



**AFGANİSTAN KABİL'DEKİ DEVLET EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANELERİNDE VERİLEN SAĞLIK HİZMETLERİNİN KALİTESİ VE
MEMNUNİYETİNİN ÇALIŞANLAR VE HASTALAR TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Abdul Basit NAZARI

**DOKTORA TEZİ
HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

MAYIS 2019

Abdul Basit NAZARİ tarafından hazırlanan Afganistan Kabil'deki Devlet Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Verilen Sağlık Hizmetlerinin Kalitesi ve Memnuniyetinin Çalışanlar ve Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi " adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Gazi Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman/ Başkan : Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN

Halk Sağlığı Anabilim Dalı,

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Üye : Prof. Dr. Seçil ÖZKAN

Halk Sağlığı Anabilim Dalı,

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~

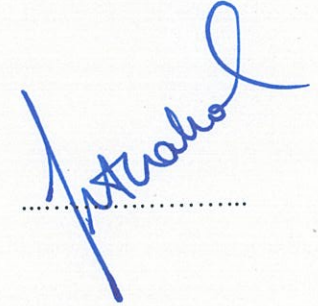


Üye : Prof. Dr. F. Nur BARAN AKSAKAL

Halk Sağlığı Anabilim Dalı,

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Üye : Prof. Dr. Metin HASDE

Halk Sağlığı Anabilim Dalı,

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Tıp Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Üye : Prof. Dr. Aytül ÇAKMAK

Halk Sağlığı Anabilim Dalı,

Ufuk Üniversitesi Tıp Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Tez Savunma Tarihi: 02/05/2019

Jüri üyeleri tarafından DOKTORA tezi olarak uygun görülmüş olan bu tez Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mustafa ASLAN
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Abdul Basit NAZARI

(02.05.2019)



AFGANİSTAN KABİL 'DEKİ DEVLET EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANELERİNDE VERİLEN SAĞLIK HİZMETLERİNİN KALİTESİ VE
MEMNUNİYETİNİN ÇALIŞANLAR VE HASTALAR TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ
(Doktora Tezi)

Abdul Basit NAZARI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Mayıs 2019

ÖZET

Afganistan'da tedavi hizmetlerinin kalitesi düşük olduğundan pek çok hasta yurtdışında tedaviyi tercih etmektedir. Bu hastaların tedavisi kendileri tarafından karşılanmaktadır. Her yıl en az 5000 hasta Pakistan, Hindistan, Türkiye vb. ülkelere gitmektedir. Bu durum hem Afganistan'ın milli servetinin ülkeden kayıp olmasına hem de hastaların pek çok zorluk yaşamasına neden olmaktadır. Bu çalışmada Afganistan'ın başkenti Kabil'deki sağlık hizmeti sunucuları ve yararlanıcılarının ülkede sunulan üçüncü basamak sağlık hizmetlerinin kalitesi konusundaki görüşleri ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma evreni, Afganistan'ın başkenti Kabil'de yer alan 16 adet Eğitim ve Araştırma Hastanesidir. Bunlardan en büyük olan cumhuriyet eğitim ve araştırma hastanesi ve Wazir Akbar Khan eğitim ve araştırma hastanesi belirlenmiştir. Bu kurumlarda çalışan sağlık profesyonelleri ve bir hafta boyunca hizmet alan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 18 yaş ve üzerindeki hizmet alıcılara araştırma ekibince geliştirilen çalışanlar ve yatarak hizmet alanlar olmak üzere iki ayrı anket uygulanıp 500 sağlık çalışanı ve 500 hizmet alıcıları olup toplam 1000 kişiye ulaşmayı hedeflenmiştir.

Bilim kodu : 1079

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Sağlık Çalışanları Memnuniyeti, Tedavi Hizmetlerin Kalitesi, değerlendirme

Sayfa adedi : 330

Tez danışmanı : Prof. Dr. Mustafa N. İLHAN

HEALTH PERSONNEL AND PATIENT EVALUATION OF HEALTH SERVICE
QUALITY IN AFGHANISTAN KABUL PROVINCE GOVERNMENTAL RESEARCH
AND TRAINING HOSPITAL

(Ph. D .Thesis)

Dr. Abdul Basit NAZARI

GAZI UNIVERSITY
HEALTH SCIENCE INSTITUTES DEPARTMENT

May 2019

ABSTRACT

The quality of treatment services in Afghanistan is low, many patients prefer treatment abroad, the treatment of these patients is covered by them. at least 5,000 patients every year, goes to the country of Pakistan, India, Turkey etc., this situation causes both the loss of the national wealth of Afghanistan from the country and the many difficulties of the patients. The aim of this study was to evaluate the opinions and satisfaction of health service providers and beneficiaries in the capital city of Kabul Afghanistan on the quality of tertiary health services offered in the country. the capital of Afghanistan kabul have The 16 Education and Research Hospital in kabul Afghanistan. The largest of them is the education and research hospital of the republic wazir akbar khan education and research hospital and Jumhuriyet education and research hospital, Health professionals working in these institutions and service recipients aged 18 and over who have agreed to take part in the study for a week and have been recruited by the research team, have two separate questionnaires including inpatients 500 health workers and 500 service recipients. aims to reach thos persons.

Science Code : 1079

Key Words : Pateint Satisfiction, Health Personnel Satisfiction, Therapeutic Service Quality, Evaluation

Page Number : 330

Advisor : Prof. Dr. .Mustafa N.İLHAN

TEŞEKKÜR

Bu imkanı bize sağlayan başta Türkiye Cumhuriyeti Devletine ve Aziz Türk milletine şükranlarımı sunarım. Tezimin her aşamasında sabırla çalışmayı okuyup bana bilgi ve tecrübeleriyle yol gösteren maddi manevi yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen çok kıymetli danışman hocam Gazi Üniversitesi tıp fakültesi Halk Sağlığı Anabilim dalı başkanı Prof.Dr. Mustafa Necmi İlhan'a teşekkürü bir borç bilirim. Bu sırada jüri üyeleri olarak katılan ve katkıda bulunan yazdıklarımı titizlikle değerlendiren her zaman yapıcı eleştirileriyle katkıda bulunan çok değerli hocalarım Prof.Dr. Nur baran Aksakal ve Prof. Dr. Seçil Özkan ve Prof . Dr. Aytül çakmak ve Prof. Dr. Mite hasde'ye teşekkür ediyorum.Bu meşakkatli süreçte maddi manevi her türlü desteği sağlayan değerli aileme sonsuz şükranlarımı sunarım. Ayrıca bu anlamlı günümde beni yalnız bırakmayan aziz ve kıymetli dostlarıma teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
TEŞEKKÜR.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xvi
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xvii
1.GİRİŞ.....	1
2. GENEL BİLGİLER	5
2.1.Sağlık hizmetlerinin tanımı ve biçimleri.....	7
2.2.1. Afganistan’da sağlık hizmetleri	8
2.2.2.Sağlık hizmetlerinde kalite ve memnuniyet.....	18
2.3. Sağlık Hizmetlerinde Müşteri kavramı	22
2.4. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Sağlama Sistemleri	24
2.4.1. Kalite kontrolü	27
2.4.2. Kalite güvencesi.....	28
2.4.3. Toplam kalite yönetimi (TKY)	31
2.5. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi	35
2.5.1.Toplam Kalite Yönetiminin Bir Boyutu, Çalışan Memnuniyeti.....	36
2.5.2.Toplam Kalite Yönetiminin Bir Boyutu, Hasta Memnuniyeti.....	43
2.6. Afganistan’da sağlık hizmetlerinde kalite.....	54
3. GEREÇ VE YÖNTEM	57
3.1.Araştırma Bölgesinin Tanıtılması	57
3.2.Araştırmanın kapsamı	58

	Sayfa
3.2.1.Cumhuriyet eğitim ve araştırma hastanesi	59
3.2.2.Wazir Akbarhan hastanesi	60
3.3.Araştırmanın Tipi	60
3.4.Araştırmanın Evreni ve Örneklem	61
3.5.Araştırmanın değişkenleri	61
3.6.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı	62
3.7.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracının Uygulanması ve Uygulama Şekli	63
3.7. Araştırma Verilerinin Düzenlenmesi ve Analizi	64
4. BULGULAR	65
4.1.Sağlık Çalışanlarının Analizi	65
4.2. Yatarak Tedavi Alan Hastaların Analizi	208
5.TARTIŞMA	303
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	311
KAYNAKLAR	313
EKLER.....	319
Ek-1. Çalışan Memnuniyeti Anketi	320
Ek 2. Yatarak Tedavi Hizmetlerini Değerlendirme Anket Formu	323
Ek-3. Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu	326
ÖZGEÇMİŞ	330

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.1 Çalışanların tanımlayıcı özellikleri.....	65
Çizelge 4.2 Araştırmaya katılan sağlık çalışanları sağlık kurumlarının tüm sunduğu hizmetlerden, yönetim hizmetleri, işmemnuniyeti, donanım hizmetleri, iş birliği, iş güvenliği, hizmet içi eğitimi ve diğer hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı	67
Çizelge 4.3 Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı	68
Çizelge 4.4 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	72
Çizelge 4.5 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı	76
Çizelge 4.6 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığın'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı	79
Çizelge 4.7 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	83
Çizelge 4.8 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre İşimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahip olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	87
Çizelge 4.9 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.	92
Çizelge 4.10 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim şikayetlerim dikkate alındığın'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı	96
Çizelge 4.11 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı bulunduğun' memnuniyet düzeylerinin dağılımı.	100

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.12 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	104
Çizelge 4.13 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.	108
Çizelge 4.14 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	112
Çizelge 4.15 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	116
Çizelge 4.16 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	120
Çizelge 4.17 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı	124
Çizelge 4.18 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	128
Çizelge 4.19 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	132
Çizelge 4.20 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	136
Çizelge 4.21 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	140

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.22 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	144
Çizelge 4.23 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi, “Hizmet Kalite Standartları (HKS)” ve “Kalite Yönetim Sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	148
Çizelge 4.24 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı	152
Çizelge 4.25 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığının Hastanelerinin Kalite Politikasını biliyor ve benimsenilen ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	156
Çizelge 4.26 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı	160
Çizelge 4.27 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığımı düşündüğümün memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	164
Çizelge 4.28 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum’un memnuniyet düzeylerinin dağılımı	168
Çizelge 4.29 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Kendimi sağlık bakanlığı Hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum’un memnuniyet düzeylerinin dağılımı.	172
Çizelge 4.30 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığı Hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	176
Çizelge 4.31 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Son 6 ay içinde Hasta ve Çalışan Güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın’a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	180
Çizelge 4.32 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre İşimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın’a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı	184

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.33 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığı Hastanelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim aldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	188
Çizelge 4.34 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	192
Çizelge 4.35 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı	196
Çizelge 4.36 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı	200
Çizelge 4.37 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	204
Çizelge 4.38 Yatarak tedavi gören hastaların tanımlayıcı özellikleri	208
Çizelge 4.39 Araştırmaya katılan yatarak tedavi alan hastaların kurumların tüm sunduğu hizmetlerden,yönetim,temizlik,donanım,yemek,kafiteya, otopark, güvenlik hizmetleri ve diğer hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	210
Çizelge 4.40 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	211
Çizelge 4.41 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı	215
Çizelge 4.42 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	220
Çizelge 4.43 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	225
Çizelge 4.44 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	230

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.45 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	235
Çizelge 4.46 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	239
Çizelge 4.47 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	244
Çizelge 4.48 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	249
Çizelge 4.49 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	254
Çizelge 4.50 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	258
Çizelge 4.51 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	263
Çizelge 4.52 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Teknisiyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	268
Çizelge 4.53 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	273
Çizelge 4.54 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Temizlik Hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	277
Çizelge 4.55 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	282
Çizelge 4.56 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	287

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.57 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	292
Çizelge 4.58 Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.....	297



ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. Temel sağlık hizmetlerinin hastane hizmetlerine bağlamasını göstermektedir	13
Şekil 2.2. Yöneticiler, hastalar ve tıp profesyonelleri kaliteyi farklı algılamaktadırlar..	20
Şekil 2.3. Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Yapı-Süreç-Sonuç Özellikleri.....	26
Şekil 2.4. Kalite Kavramları Arasındaki İlişki.....	31



SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
ANDS	Afghanistan National Development Strategy (Afganistan Ulusal Kalkınma Stratejisi)
ANSA	Afghan National Standards Authority (Afganistan Ulusal Standart Otoritesi)
APHI	Afghanistan Public Health Institute (Afganistan Halk Sağlık Enstitüsü)
AREU	Afghanistan Research and Evaluation Unit (Afganistan Araştırma ve Denetleme Ünitesi)
ASQC	American Standart Quality Control (ABD Standart Kalite Kontrolü)
BCC	Behaviour Change Communication (Davranış Değişikliği İletişimi)
BHC	Basic Health Center (Temel Sağlık Merkezi)
BPHS	Basic Package of Health Services (Temel Sağlık Hizmetleri Paketi)
CHC	Coprehensive Health Center (Toplum Sağlık Merkezi)
CHS	Community Health Supervisor (Toplum Sağlık Gözetmeni)
CHW	Community Health Worker (Toplum Sağlık Çalışanı)
DH	District Hospital (İlçe Hastanesi)
EOQC	European Organisation Quality Control (Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu)

Kısaltmalar**Açıklamalar****EPHS**

Essential Package of Hospital Services
(Gerekli Hastane Hizmetleri Paketi)

HSS

Hospital Sector Strategy
(Hastane Sektörü Stratejisi)

IMCI

Integrated Management of Childhood Illness
(Entegre Çocuk Hastalığı Yönetimi)

IMR

Infant Mortality Rate
(Bebek Ölüm Hızı)

ISO

International Standard Organization
(Uluslararası Standart Organizasyonu)

KGS

Kalite Güvence Sistemi

SC

Sub Center
(Alt Sağlık Merkezi)

TKY

Toplam Kalite Yönetimi

1.GİRİŞ

Günümüzde, bireylerin sağlığa verdikleri önemin artması, ihtiyaç ve gereksinimlerini gün geçtikçe fazlalaşması, sağlık hizmetlerinde kaliteli bakım isteğinin yaygınlaşması ve sağlık hizmeti gereksinimi duyduklarında ilgili kuruluşlar arasında daha seçici davranmaları; sağlık kurumlarının topluma kaliteli ve verimli sağlık hizmeti sunma zorunluluğunu gündeme getirmiş ve önceleri daha çok üretim sektöründe kullanılan “Toplam Kalite Yönetimi (TKY)” nin sağlık sektöründe kullanılmaya başlanmasına neden olmuştur, TKY, klasik yönetim anlayışının alternatifi olarak gelişen ve gelişimine devam etmekte olan modern ve etkin yönetim anlayışının bugünkü adıdır (Burak, 2005: 18-32).

TKY; sağlık hizmeti sunan birimlerin ekonomik ve sosyal evredeki sürekli değişimlerden etkilenen hastaların, değişen isteklerine daha hızlı biçimde uyum sağlayabilen bir örgütlenme ile organizasyon verimini ve hizmetteki kaliteyi arttırmayı, rekabeti geliştirmeyi ve kazançta sürekliliği hedef alan bir yönetim anlayışıdır. Sağlık hizmetleri sunumunda kalite kavramı, “uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun tanı, tedavi ve bakım hizmetlerini yanı sıra, tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması” olarak tanımlanmaktadır (Çatalca ve Huriye: 2003).

Sağlık hizmetlerinin kalitesi söz konusu olduğunda, hasta memnuniyeti temel basamaklardan birini oluşturmaktadır. Memnuniyet çeşitli durumlara ve faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir. Memnuniyetin ölçümü ve memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerin belirlenmesi; durumun saptanması, önceliklerin belirlenmesi ve doğru planların yapılabilmesi açısından bilimsel bir doğrudur (Özgen, 1995).

Kaliteli bir sağlık hizmetinden söz edebilmek için gereken kaynakların verimli bir şekilde dağıtılması ve kullanılması, hizmetin etkili biçimde verilmesi gerek kaynak dağıtımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyete özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında ve sonrasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Hasta memnuniyetini sağlamak, bir sağlık kuruluşunun önündeki en zor ve hassas konudur. Konunun hassasiyetinin en belirgin kanıtı, algılanan değerler ile olması gereken değerler arasında, her zaman yakalanamayan bir uyum olma zorunluluğudur (Yalçinkaya, 2000).

Hasta tatmini; “algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur”. Hastaların hizmeti almadan önce bazı beklentileri vardır ve hizmetin sunumundan sonra ise geçirdikleri tecrübeye dayalı olarak belli algılara sahip olurlar. Hastalar, algıladıkları kalite ile bekledikleri kalite arasında yaptıkları kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadıklarına karar verirler (Demir,1998).

Sağlık hizmeti sunan örgütler için, “hasta sadakati” şeklinde ifade edilen, hastaların gereksinimleri olduğunda, hizmetlerinden yararlandıkları sağlık örgütüne geri dönmeleri veya tercih etmeleri önemlidir. Hastaların hizmetten tatmin düzeyleri arttıkça, hasta sadakati oranlarının da arttığı bilinmektedir. Sağlık hizmeti sunan tüm organizasyonların topluma karşı sorumluluk taşıdığı bir gerçektir. Bu sorumluluğa sahip sağlık kuruluşları tarafından bireylere sunulan sağlık hizmeti, büyük ölçüde toplumun sağlık düzeyini de etkileyecektir. Sağlık sektöründe hizmet veren kuruluşların birey ve toplum sağlığına olan katkılarına ilişkin yargılara, bu kuruluşların sağladıkları hizmetin kalitesi değerlendirilerek varılabilir (Yavuz, 1998)

Sağlık kurumları yönetiminin, temel görevlerinden en önemlisinin, topluma kaliteli ve verimli sağlık hizmeti sunmak olduğu söylenebilir Maliyet/etkili bir sağlık hizmeti sunumu, toplumun memnuniyeti ve sürekli gelişmeyi sağlayabilmek için sağlık kuruluşları, yönetici ve çalışanları yeni yönetim ve değerlendirme araçlarına, yöntemlere ve felsefelere ihtiyaç duymaktadır. Kalite arayışı-yarışında kurumlar arasında rekabette ve hizmetlerin geliştirilmesinde belirleyici unsur olarak Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları ve ISO 9000 serisi standartlar kuruluşların en fazla benimsedikleri yaklaşımların başında gelmektedir (Kavrakoğlu, 1996).

Sağlık kurumları, sürekli hizmet verme gayretinde olan diğer tüm kuruluşlar gibi hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derecede memnun kalındığını araştırmak, öğrenmek, değerlendirmek ve harekete geçmek zorundadır. Hasta memnuniyeti, genel olarak, hasta istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde bir hizmet sağlanması olarak tanımlanabilir. Bu durumda, hasta tatminini sağlamayı amaç edinen bir yönetimin, öncelikle hasta beklentilerini belirlemesi ve bu beklentilere dayalı olarak hizmet sunum biçimini tasarlaması gerekmektedir (Bal, 2001).

Toplam Kalite Yönetimi felsefesi içinde en önemli konulardan biri olan hasta memnuniyetinin sağlanması, ancak hastaların hastaneden ve hizmet verenlerden neler beklediğinin ölçülmesi ile mümkündür (Bal, 2001).

Afganistan'da tedavi hizmetlerinin kalitesi düşük olduğundan pek çok hasta yurtdışında tedaviyi tercih etmektedir. Bu hastaların tedavi giderleri kendileri tarafından karşılanmaktadır. Her yıl en az yaklaşık 5000 hasta Pakistan, Hindistan, Türkiye vb. ülkelere gitmektedir. Bu durum hem Afganistan'ın milli servetinin ülkeden kayıp olmasına hem de hastaların pek çok zorluk yaşamasına neden olmaktadır.

Bu çalışmada Afganistan'ın başkenti Kabil'deki sağlık hizmeti sunucuları ve yararlanıcılarının ülkede sunulan üçüncü basamak sağlık hizmetlerinin kalitesi konusundaki görüşleri ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.



2. GENEL BİLGİLER

Kalite kavramının ne olduğu ne ifade ettiği ile ilgili pek çok tanım geliştirilmiştir. Yeni teknolojik gelişmeler, dünya ekonomisinin küreselleşmesi, toplumsal değer yargılarının farklılığı ve tüketicilerin ürün ve hizmete talebini yönlendiren satın alma gücü gibi nedenler “kalite” kavramının değişik şekillerde tanımlanmasına sebep olmuştur (Özgen, 1995).

Kalite tanımlarından bazıları aşağıda verilmiştir.

Kalite, etkili olmaktır. İşleri çabuk ve doğru olarak yapmaktır.

Kalite, müşterinin tatminidir. Ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnunluktur.

Kalite, sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümlerini oluşturup, ürün ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk katılmasıdır.

Kalite, bir yatırımdır. Uzun dönemde bir işi ilk defada doğru olarak yapmak, hatayı sonradan düzeltmekten daha ucuzdur.

Kalite, işleri zamanında yapmayı sağlayacak bir programa uymaktır.

Kalite esnekliktir. Talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda istekli olmaktır.

Kalite, kusurdan arınmış bir ürün ya da hizmettir.

Bazı uzmanlara göre kalite;

J.M.Juran : Kalite, kullanıma uygunluktur.

Crosby : Kalite, bir ürünün gerekliliklerine uygunluk derecesidir.

Deming : Kalite, herkesin sorumlu olduğu, kullanıcıyı tam tatmin eden en ucuz değerdir.

G.Taguchi : Kalite, ürünün sevkiyatından itibaren üründen dolayı topluma yansıyan en az kayıptır.

Ishikawa: Kalite, kalite kontrolü uygulamak, en ekonomik, en kullanışlı ve tüketiciyi daima tatmin eden kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımı yapmak, üretmek ve satış sonrası hizmetlerini vermektir.

Kalite: Sağlık sunucuların sunduğu hizmetten ve sağlık hizmeti alıcıların aldığı hizmetten memnun kalmasıdır, yani sağlık hizmet sunucularının ve alıcılarının memnuniyeti demektir.

Kaliteyle ilgili çok sayıda ve birbirinden farklı tanımların yapılmasının nedeni kalitenin çok boyutlu olmasındandır. Klasik görüş kaliteyi, sağlık hizmetleri sisteminin çeşitli öğelerinin, standartlara uygunluk ya da mükemmellik derecesi olarak tanımlamaktadır.

Afganistan ulusal standart otoritesi (ANSA) ilk kez 1973 yılında medeni bakanlığının bir alt şubesi olarak işe başlamış, Afganistan standartları otoritesi olarak bir branş açılıp ilk olarak 1974 yılında bu alanda makale yayınladı ve 1975 yılında 16 kişi her üretim firmalarından ve devlet üretim tesislerinden seçilerek bir kısa süreli eğitim programı düzenlendikten sonra ticaret bakanlığında bir şubesi açılmış, bazı geliştirilen standartlar politeknik , ekonomi ve endüstriyel fakültelerinin ders programlarına yerleştirildi, bu yeni kurulan kuruluş otuz beş yıl devam eden savaş kuruluşun ilerlemesini engellenmesine sebep oldu, 2002 de kurulan devlet yeni standartlar üzerinde dikkat ederek 2007’de yılında Afganistan parlamentosundan bağımsız bir idare olarak sunulduğunda oy birliği ile onaylanıp beş alanda(benzin, ilaç ve kozmetik, inşaat malzemesi, gıda ve metroloji)’de ve 13 teknik komite ile işini sürdürmekte olup çok kısa sürede uluslararası standart organizasyonunun üyesi kabul olarak resmi bir kuruluş düzeyinde tanımlanırdı. Şimdiye kadar kalite için kendisinden özel bir tanımı bulunmamaktadır (Ansa,2014-2015).

Türk Standartları Enstitüsü’nün (TSE) tanımına göre kalite; bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır (TS-EN-ISO 9001:2000, 2005).

ISO (Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu) tarafından 1986 yılında yayınlanan ISO 8402 Quality -Vocabulary (Kalite-Sözlük) standardında kalite; “bir ürün ya da hizmetin

belirlenen ya da olabilecek gereksinimleri karşılama becerisine dayanan özelliklerinin ve karakteristiklerinin toplamıdır” şeklinde tanımlanmıştır (Hoyle, ISO 9000:2000).

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC) kaliteyi, “bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerinin tümüdür” şeklinde tanımlamaktadır.

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC) ise kaliteyi, “bir malın ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir” şeklinde tanımlamaktadır.

Japon Sanayi Standartları Komitesi’ne göre kalite; “ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir” diye tanımlamaktadır.

Bir başka şekilde, kaliteyi gerçek (beklenen) kalite ve algılanan kalite şeklinde incelemek mümkündür. Bir ürün veya hizmeti sunan kişi veya örgütün, ürün veya hizmeti sunmak için sarf ettiği çaba ve katlandığı harcamaların onun spesifikasyonlarına ulaşması durumunda elde edilen kalite gerçek kalitedir. Kalitenin geleneksel tanımı da bu şekilde yapılmaktadır. Algılanan kalite ise, subjektif bir kavramdır ve müşterinin algıladığı kalitedir. Bir ürün ve hizmet müşterilerin beklentilerini karşıladığı zaman algılanan kaliteye ulaşılmış olunur. Buna göre kalite, ihtiyaçları karşılama derecesidir (Çerekçi, 1998).

Müşteri’yi ilgilendirdiği kadarıyla, ürün ve hizmetlerin kalitesi doğrudan onu tedarik eden işyerinin kalitesini yansıtır. Eğer müşterinin değer verdiği tüm unsurlar tam olarak sağlanırsa müşterinin sadakati kazanılır. Bu yüzden kalite, rekabet avantajı için belirleyicidir (Çoruh, 1998:4-5).

2.1.Sağlık hizmetlerinin tanımı ve biçimleri

Sağlık hizmetlerinin tanımını DSÖ’ göre şöyle; kişilerin beden, ruhen ve sosyal yönden tam iyi olması için verilen her türlü hizmettir. Sağlık hizmetleri koruyucu ve tedavi edici ve iyileştirme olarak biçimlendirilmiş, koruyucu sağlık hizmetleri iki şekilde sunulmaktadır:

- Birinci sunuluş şekli; kişiye yönelik sağlık hizmetleri; bağışıklama, erken tanı, kemoprofilaksi, serprofilaksi, aile planlama, sağlık eğitimi, beslenme, kişisel sağlık bilgisi ve davranış duygusunu geliştirilmesidir.
- İkinci sunuluş şekli; çevreye yönelik koruyucu sağlık hizmetleri; çevreden insan yaşamına etki edecek faktörlerin kontrol altına alınması girişimleridir, sağlıklı su tamını, hava kirliliği, atık ve artık yönetimi, radyasyon, gürültü, Sağlıklı konut gibi konularla gelinir.

Tedavi edici sağlık hizmetleri sunuluş şekli: ikinci basamak sağlık hizmetleri koruyucu sağlık kuruluşlarından sevk edilen ve direk acil servise başvuran hastalara ayaktan ve yataklı sağlık hizmetlerinin sunmaktadır.

Üçüncü basamak sağlık kuruluşları çoğunlukla ileri tetkik ya da özel bir araştırma ve inceleme isteyen hastalara hastane hizmetlerini sunmaktadır, son zamanlarda her bir branş için özel yandal hastaneleri kurulup çok ileri incelemelere ve ağır teknoloji gerektiren ve araştırmaya yönelmekte olup topluma kaliteli sağlık hizmetlerinin sunulmasını amaçlamaktadırlar (Güler ve Akın, 2012:1480-1484).

2.2.1. Afganistan’da sağlık hizmetleri

Afganistan’da üç dönem süren yıkıcı savaş sağlık kurumlarının ve sistemlerinin temeli bozan yıkıma uğratmıştı sonuçta Taliban hükümeti yıkıldıktan sonra ve Afganistan geçici devleti kurulduğunda, Afganistan Halk Sağlığı Bakanlığı ve Amerikan Birleşik Uluslararası Kalkınma Ajansı(USIDA) ve Afganistan Araştırma Ve Değerlendirme Ünitesi “Afghanistan research and evaluation unit(AREU)” Kolombiya Üniversitesi ile birlikte Afganistan sağlık sisteminin durumunu inceleyip ve değerlendirip toplum gereksinimlerini göz önüne alarak Afganistan halkının gereksinimlerine cevap verebilecek en uygun bir temel sağlık hizmetleri paketi hazırladı İngilizce olarak da “Basic Package Of Health Services(BPHS)” olarakta adlandırılmaktadır(woldman ve hanif,BPHS,2002: 1-3) .

Bu temel sağlık hizmetleri paketi ışığında Afganistan Halk Sağlığı Bakanlığı, uluslararası kuruluşlar; Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), Dünya Bankası (DB), Türk iş birliği ve Koordinasyon Ajansı (TİKA) ve başka yardım eden kuruluşlar, tüm devleti olmayan

organizasyonlar “non governmental organization (NGO)” temel sağlık hizmet sunumunu buna göre çizim edip ve tasarlayıp uygulamışlardır.

Temel Sağlık hizmetleri paketi aşağıdaki tabloda sunulmuştur;

Çizelge 2.1. Temel Sağlık Hizmetlerinin (TSH) yedi unsurları (Basic Package of Health Services for Afghanistan, July 2010.9-10)

1-Ana ve �ocuk sağlığı	• Doğum �ncesi bakım (gebe takibi) • Doğum bakımı • Doğum sonu bakım • Aile planlama • Yeni doğan bakım
2-�ocuk Sağlığı Ve Aşılama	• Aşılama programı • IMCI
3-Toplum Beslenmesi	• Malnutrisyondan kuruma • Malnutrisyonu tanısı • Malnutrisyon tedavisi
4-Bulaşıcı Olan Hastaların Tedavisi Ve Kontrolü	• Sıtma kontrolü • HIV kontrolü • Verem kontrolü
5-Ruh Sağlığı	• Topluma eğitim ve bilgilendirme • Vaka bulma • Tanı ve tedavi
6-Mey�b Hizmetleri	• Toplum eğitimi • Vaka bulma • Sevk etme
7-Serf Malzeme Destek Ve Temel İlaçlar	• �ok gerekli ilaçların sağlanması

Birinci basamak sağlık hizmetleri

Afganistan’ının sağlık sistemi üç basamak olarak tasarlanmış, birinci basamak sağlık hizmetleri için sağlık hizmeti sunan sağlık kuruluşları aşağıda sıralanmışır:

- 1 Sağlık evi “health post(Hp)”;
- köy ’de toplum tarafından verilen binada 1000-1500 nüfusa iki kişi biri kadın ve biri erkek olmak üzere lise mezunu tercih edilerek toplum sağlığı çalışanı olarak hiç bir ücret almadan gönüllü olarak sadece ayda rapor vermesi için temel sağlık merkezine geldiğinde    dolar yol harcı olarak ödenir, topluma temel sağlık hizmetlerinin çok önemli olanının örnek olarak verem hastalarının ilacının alımını gözetlemek, gebe kadınların takibi ve demir artı folik hapının ve gıda takviyesi dağıtılması, aile planlaması, sıtma tedavisi, ishal tedavisi, pnemunia tedavisi, hastaların sevk evrakının hazırlaması ve diğer acil durumlarda ilk yardımın

sağlanmasını sağlamaktadır(Basic Package of Health Services for Afghanistan, 2010:45) .

- 2 Sağlık alt merkezi “health sub center (HSC)” : Bu sağlık kuruluşunun devlet tarafından kurulan bir binası olmayıp kiralık beton olmayan binalarda yani topraktan yapılan uygun olmayan yerde toplam 4000-10000 nüfusa sahip olan büyük köy ve kasabalarda temel sağlık hizmetlerinin sağlık evinin sunduğu hizmetleri dışında doğum ve yeni doğan takibi toplam üç kişi bir erkek hemşire ve bir ebe ve bir güvenlik kişiden oluşan bir ekip, hizmet bedeli olarak devlet ile sözleşmeli olan(NGO) tarafından normal aylık ödenerek bu personel ile TSH’leri sunulmaktadır(Basic Package of Health Services for Afghanistan, 2010:46).
- 3 Temel Sağlık Merkezi “Basic Health Center (BHC)” : Bu sağlık kuruluşunun standart bir binası olup toplam yedi kişi ’den oluşan normal sözleşmeli personel aylığı devlet ile anlaşmalı olan (NGO) tarafından ödenir, tüm yukarıda söylenen hizmetler dahil olmak üzere küçük cerrahi ve sağlık evlerinden ziyaret ve değerlendirme hem aşılama programı çocuklara düzenli olarak sabit hem de gezici şekilde sunulur, bu sağlık kuruluşu toplam 10000-30000 nüfusa temel sağlık hizmetlerinin sunmaktadır (BPHS for Afghanistan, 2010:48).
- 4 Gezici Sağlık Takımı “Mobil Health Team (MHT)” : bu ekip için belirli bir nüfus açıklanmamış güçlük çekilen bölgelere acil bir vaka olan, yol kesilen bölgelere sabit durumunu alana kadar dört kişi personel ve özel ambulansa benzeyen araç ile topluma TSH’lerinin sunmaktadır (BPHS for Afghanistan, 2010:49).
- 5 Toplum Sağlık Merkezi “Community Health Center (CHC)” : bu sağlık kuruluşunun toplam on altı personeli olup topluma TSH’i dışında laboratuvar,24 saatlik yataklı servis, küçük cerrahi ve ambulans hizmetlerinin mahalle ve ilçe bazında yaklaşık 30000-100000 nüfusa sahip olan alana sunmaktadır (BPHS for Afghanistan, July 2010: 49)
- 6 İlçe Hastanesi “District Hospital(DH)” : temel sağlık hizmetleri paketi dışında hastane hizmetlerinin ve yataklı servis hizmetlerinin sırası ile genel dahiliye, genel cerrahi, kadın doğum hastalıkları, çocuk hastalıkları, acil servis hizmetleri, ağız

sağlık hizmetleri, iyileştirme hizmetleri yaklaşık yüz binden nüfusu fazla olan ilçelere yada büyük mahallelere yada küçük şehirlere hastane hizmetleri ve TSH'lerinin sunmaktadır, ilçe hastanesi birinci basamak sağlık hizmetlerinin ikinci basamağa bağlayan bir sağlık kuruluşudur (BPHS for Afghanistan, 2010: 50).

İkinci Basamak Sağlık Hizmetleri

Afganistan'da birinci basamak sağlık yada temel sağlık hizmetleri paketi hazırlandıktan sonra bu sağlık kuruluşlarından sevk edilecek hastaların büyük hastanelere gönderilmesine lazım ve gereksinim duyulduğundan, bunun yapılmadığı takdirde sevk zinciri köpük kalmasından dolayı hem iyi bir kaliteli bir hastane hizmetlerinin sunmak için hem de bir temel hastane hizmetleri paketi hazırlanmasına gerek duyuldu, Afganistan Halk Sağlığı Bakanlığı ve Amerikan Birleşik Uluslararası Kalkınma Ajansı (USIDA) ve Afganistan Araştırma Ve Değerlendirme Ünitesi "Afghanistan research and evaluation unit(AREU)"si tarafından gerekli hastane hizmetleri paketi olarak geliştirilmiş, İngilizce olarak' ta "Essencial package of hospital service(EPHS)" olarak adlandırılmaktadır(Walkman, and Hanifi, 2002) .

Afganistan İslam cumhuriyeti halk sağlığı bakanlığı sağlık evi, temel sağlık merkezi, sağlık alt merkezi, gezici sağlık grubu ve toplum sağlık merkezi kırsal bölgelere TSH'lerinin sunmakta olup ve kentsel bölgeye ilçe hastanesi, il hastanesi, bölge hastanesi, birinci ve ikinci basamak sağlık sistemi tabanlı hizmetleri sunarak anne, yeni doğan ve beş yaş altı çocuk ölüm düzeyinin azaltılmasının amaçlamaktadır (EPHS for Afghanistan, July 2005.1-10).

Afganistan halk sağlığı bakanlığı yönetim görevi ve göçü olmadığından hastanelerin karşı karşıya kaldı altı problemi var olduğunu ve bunların sırasıyla aşağıda açıklanmaktadır:

1-hastanenin ve yataklarının ülke çapında dağılımının bozukluğu sonuçta ülkenin hastane bakım hizmetlerine ulaşımının eşit olmayışı kırsal alanda ulaşımın zor olduğu kentsel ve yarı kentsel alanda ulaşımın kolay olduğu kabilde yatak başına 1.8/1000 kişi 'de başka illerde 0.22/1000 kişide hastane yataklarına ulaşmaktadır

2- Klinik hasta bakım hizmetlerinin eksikliği sonuçta kalitenin düşüklüğüdür.

3-hastane'nin yürütmek için yöneticilerin yeteneklerinin eksikliği, sonuçta kaynakların, malzemeleri, personelleri, lojistiklerin ve yetenekleri etkin olarak kullanılmayıdır.

4- hastane sistemleri dağınık ve koordine bir sistem olmayıp sağlık sistemine entegre değildir, sonuçta temel sağlık kuruluşlarından hastaların hastanelere köpük olan sevk sisteminin iyileştirildi ve amaç birinci basamak sağlık kuruluşlarının ikinci basamak sağlık kuruluşlarına bağlanmasını sağlamaktır.

5- finansal kaynakların sınırsız ve sürdürülebilir olmayışı, hastanelerin finans kaynağı yeterli değil ve hastalardan ya da toplumdan katkı payının alınmayışı bundan dolayı makinelerin ve başka sistemlerin yenileme ve donanım sistemin sürdürmesini zorlaştırmaktadır.

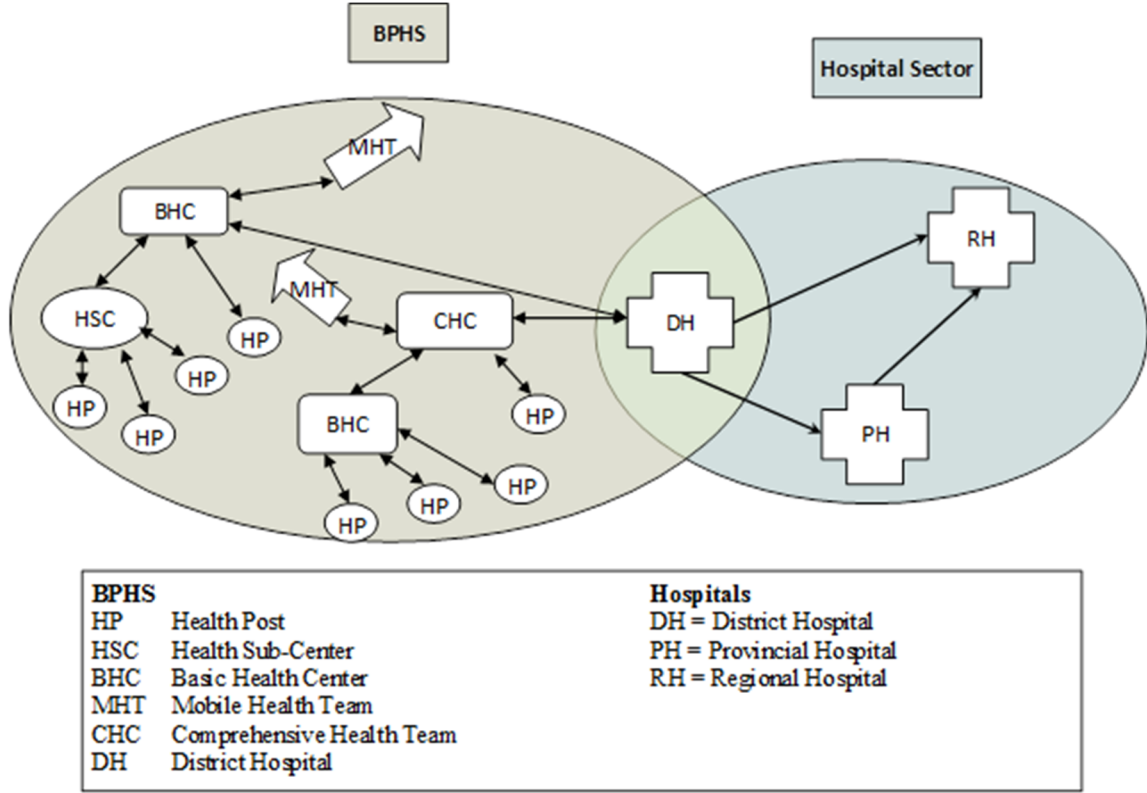
6- Eğitimli personelin azlığı özellikle kadın personelin eksikliği remote alanda, sonuçta 24 saatlik sağlık hizmetlerinin kadın hastalara sağlamakta zorluk çekiliyor.

Hastane yönetim grubu durumu değerlendirip Afganistan sağlık sistemini kalitesini artırmak için ulusal sağlık politikası, hastane politikasını ve Afganistan sağlık sistemini uygun duruma getirmek için hastane gereksinimi belirlendi, on anahtar politika geliştirildi, 31 standart ve hastanenin düzeyleri yatak seviyesine göre geliştirilmiştir (EPHS for Afghanistan, 2005.1-10).

Gerekli hastane hizmetlerinin hedefi;

- a. Her seviye hastaneler için standart tespit etmek
- b. Sağlık bakanlığının hastanelerine, özel hastanelere, devleti olmayan organizasyonlara, uluslar arasının organizasyonlara ya da donörlere kılavuz geliştirmek
- c. Sevk sisteminin güçlendirerek BPHS'in EPHS 'e entegre edilmesi aşağıdaki

Şekilde açık olarak gösterilmektedir (EPHS for Afghanistan, 2005:1-10).



Şekil 2.1. Temel sağlık hizmetlerinin hastane hizmetlerine bağlanmasını göstermektedir (EPHS for Afghanistan, 2005.4)

Gerekli hastane hizmetlerinin elementleri:

- Tanı ve tedavi servisler değişik durumlar için
- Tanı testleri
- Personel
- Malzeme ve lojistik Temel ilaçlar

Gerekli hastane hizmetleri paketinin sunan sağlık kuruluşlar bunlardan biri ilçe hastanesi birinci basamak sağlık kuruluşlarının ikinci basamak sağlık kuruluşlarına bağlayan hastanenin yukarıda kısaca açıklandığı için yeniden tekrar açıklamasında fayda var aşağıda sırasıyla ilçe hastanesi, il hastanesi ve bölge hastanesi ve bu sağlık kuruluşları küçük şehir ve büyük şehirlerde gerekli hastane hizmetleri paketini “essential package of hospital service(EPHS)” topluma sunmakta olup nüfus, yatak sayısı, işgücü ve kompleksine göre üç gruba ayrılmaktadır(EPHS for Afghanistan, July 2005.1-10) :

1-İlçe Hastanesi” District Hospital (DH)”;

İlçe hastanesi hastane sistemine ilk giriş noktadır, profesyonel olarak yataklı ve acil hizmetleri toplumun kolay ulaşabilir ve toplum içinde kırsal alana hizmet sunarak anne, yeni doğan ve beş yaş altı çocukların ölümünü azaltmasını hedeflemektedir, esasen acil hastanesi olarak hastaların hastalığını belirlemek, tanı koymak, tedavi etmek ve hastaların stabil ederek alt kademe yada üst kademeye sevk edecektir, topluma 24 saat devamlı yataklı hizmet dışında acil ve ayaktan sağlık hizmetleri sunmaktadır, yatak sayısı 25-75’dir, sağlık sistemine aşağıdaki rolleri oynamaktadır:

- İlçe hastanesi sevk sisteminin önemli bir parçasıdır
- Temel sağlık hizmetlerinin bir parçasıdır
- Eğer toplum sağlık merkezi ve temel sağlık merkezi olmayan yerlerde hastaların ilk sağlık sistemine giriş noktasıdır
- Hastaların alt veya üst kademe sağlık kuruluşlarına sevk edecektir
- İlk hasta girişi acil cerrahi için değil tanı konulmak içindir
- Sağlık personelinin kapasitesini geliştirmesinde rol oynayabilir

Çizelge 2. 2 İlçe Hastanesinin kısaca servis hizmetleri (EPHS for Afghanistan, July 2005:6)

Klinik ve tanı servisleri	• Yataklı servisler (24 saat) -genel cerrahi -genel kadın doğum ve jinekoloji -genel pediatri -genel dahiliye • Acil servis 24 saat açık • Ayaktan bakım (aşılama, ruh sağlığı, diş sağlığı) • Hastane eczanesi • Fizyoterapi • Temel laboratuvar • Temel röntgen ve ultrason
İdari ve lojistik	• Yönetim takımı -finans ve muhasebe -tedarik ve tıbbi malzeme -insan kaynakları -değerlendirme tüm servislerden -güvenlik • Merkezi sterilizasyon ve arz etmek • Kayıt ve bilgi işlem • Mutfak • Çamaşır hane ve terzi • Atık yönetimi ve temizlik grubu • Donanım ve bakım servisi • Araçlar

2-İl Hastanesi “Provincial Hospital (PH)”

İl hastanesi İl sağlık sisteminde bir sevk hastanesidir, özünde ilçe hastanesinden o kadar farklı değildir, hastaların sevkında birinci basamak sağlık kuruluşlarından son sevk noktasıdır, il hastanesi hastaların üst seviye hastanelere bölge ve kabildeki eğitim ve araştırma hastanelerine sevk edebilir, bu profesyonel yataklı ve acil servis hizmetlerinin kırsal topluma yakından ilçe hastanesini ve toplum sağlık merkezlerini destekleyici şekilde hizmet sunabilir, amacı anne, yeni doğan, beş yaş altı ve başka hastalıkların ölüm düzeyinin azaltmaktır, yatak sayısı 75-250 arasında olup şu rolleri oynamaktadır :

- İl hastanesi sevk sisteminin önemli bir parçasıdır
- Temel sağlık hizmetlerini sunan sağlık kuruluşların destekleyici bir kuruluştur
- İki yönlü sevk sisteminin yapabilecek açısından çok önemlidir
- Ayaktan hasta bakım (poliklinikler) açısından birinci basamak sağlık kuruluşlarının ilk giriş noktasıdır

- Profesyonel sağlık personeli eğitimi ve verilerin toplanmasıdır.

Çizelge 2.3. Kısaca il hastanesinin servisleri ve sunduğu hizmetler (EPHS for Afghanistan, July 2005:7)

Klinik ve tanı servisleri	• Yataklı servisler (24 saat) -genel cerrahi -genel kadın doğum ve jinekoloji -genel pediatri -genel dahiliye • Acil servis 24 saat açık • Ayaktan bakım (aşılama, KBB, göz, ruh sağlığı, diş sağlığı) • Hastane eczanesi • Fizyoterapi • Temel laboratuvar • Temel röntgen ve ultrason
İdari ve lojistik	• Yönetim teami -finans ve muhasebe -tedarik ve tıbbi malzeme -insan kaynakları -değerlendirme tüm servislerden -güvenlik • Merkezi sterilizasyon ve arz etmek • Kayıt ve bilgi işlem • Mutfak • Çamaşır hane ve terzi • Atık yönetimi ve temizlik grubu • Donanım ve bakım servisi • Araçlar • Cami hocası • Morg

3--Bölge Hastanesi “Regoinal Hospital (RH)”

Bölge hastanesi sevk kabul eden hastaların ilk giriş noktasıdır, çok uzman doktorları ile hastaların belirleme, tanı koyma, stabil etme, tedavi etmek ve alt ve üst hastanelere sevk etmektir, yataklı ve acil hizmetleri en üst düzey şeklinde ilçe ve il hastanesine topluma sağlanmaktadır, hedefi mortalite ve morbidite düzeyinin Afganistan çapında azaltmak, toplam yatak kapasitesi 300-450 arasında olup ve hastane rolünü aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

- Çok uzmanlarıyla sevk sisteminin çok önemli bir parçasıdır bu özelliğin ilçe ve il hastanesi içermemektedir

- Çok önemli rolü asistan doktor eğitimi verilmekte olup veri toplama ve araştırmaların toplayıp değerlendirmektedir.

Çizelge 2. 4 Kısaca bölge hastanesinin servisleri (EPHS for Afghanistan, July 2005:9)

Klinik ve tanı servisleri	• Yataklı servisler (24 saat) -genel cerrahi -genel kadın doğum ve jinekoloji -genel pediatri -genel dahiliye -genel KBB ve göz servisi - ruh sağlığı ve psikiyatri servisi - diş servisi - adli tıp - ortopedi servisi • Acil servis 24 saat açık • Ayaktan bakım (aşılama, KBB, göz, ruh sağlığı, diş sağlığı) • Hastane eczanesi • Fizyoterapi • Temel laboratuvar • Temel röntgen ve ultrason
İdari ve lojistik	• Yönetim teami -finans ve muhasebe -tedarik ve tıbbi malzeme -insan kaynakları -değerlendirme tüm servislerden -güvenlik • Merkezi sterilizasyon ve arz etmek • Kayıt ve bilgi işlem • Mutfak • Çamaşır hane ve terzi • Atık yönetimi ve temizlik grubu • Donanım ve bakım servisi • Araçlar • Cami hocası • Morg

Üçüncü basamak sağlık hizmetleri

Kabide’ki Ulusal eğitim ve araştırma hastaneleri en üst düzey tedavi hizmetlerinin sunan sağlık kuruluşlarıdır, azan yandal hastanelere dördüncü basamak adıda verilmektedir, bu hastaneler tüm devlet sağlık kuruluşlarından, ilçe, il ve bölge hastanelerinden ve özel hastanelerden kabildeki temel sağlık kuruluşlar dahil olmak üzere sevkı kabul eden hastanelerdir, eğitim ve araştırma hastaneleri EPHS hastanelerinin temel hastane servis hizmetlerinin sunduğu hizmetleri sunmakta olup ayrıca şimdiye kadar kabildeki ulusal eğitim ve araştırma hastanelerine özel bir paket programı geliştirmemiştir (hospital sector stratigy,MOPH,AFG, 2011).,

Kabil'deki eğitim araştırma hastaneleri ileri tektik ve tedavi isteyen hizmetleri topluma standart ve protokole uygun tedavi hizmetleri sunmayı hedeflemektedir. İlaveten halk sağlığı bakanlığı(HSB) sistemi dışında kabilde yüksek öğretim bakanlığına bağlı üniversite hastaneleri ve savunma bakanlığına bağlı askeri hastaneler ve emniyet teşkilatına bağlı hastaneler bu HSB protokol, standartları, kılavuzu ve dokümanlarından sorumluluk almadan kendi kurallarına göre hizmet sunmaktadır. Özel hastaneler HSB'nin kontrolü ve denetimi altında ama yönetim sistemi HSB'dan bağımsız şekilde yürütülmektedir, istendiği zaman bazı standart ve sertifikayı ve akreditasyona uyumak zorundadır. Kabildeki eğitim ve araştırma hastanelerin bazı sıkıntıları ve problemleri aşağıda yer almaktadır (hospital sector strategy, MOPH, AFG, 2011).

2.2.2.Sağlık hizmetlerinde kalite ve memnuniyet

Sağlık hizmetleri; koruyucu, tedavi edici ve rehabilitasyon hizmetlerini içermekte olup, çeşitli çevresel etmenler ve toplumsal tutumlardan etkilenir. Sağlık hizmetinde tedavi edici hizmetlerin verildiği hastaneler hastaların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonlarının yapıldığı kompleks organizasyonlardır. Hastaneleri verdiği hizmete uygun profesyonel, yarı profesyonel ve profesyonel olmayan farklı meslek gruplarının çalıştığı organizasyonlar olarak tanımlamak mümkündür (Tokay, 2000).

Kalitenin, sağlık hizmetlerinde tanımlanması zor bir kavram olarak nitelendirilmektedir, Sağlık hizmetlerinin amacı, insanın fiziksel, ruhsal ve toplumsal bakımdan sağlığının korunması, iyileştirilmesi ve bu durumun sürekliliğinin sağlanarak toplumun refah düzeyinin ve mutluluğunun geliştirilmesi olarak belirtilmektedir (Uyguç, 1998).

Sağlık hizmetleri bir üretim süreci içerisinde sağlanmakta ve bu süreç içerisinde alıcılara sunulmaktadır. Hizmetlerin üretildiği ve alıcıya sunulduğu süreç içerisinde, hizmet kalitesinin etkilendiği çok geniş bir alan vardır. Hizmet kalitesinin çok sayıda değişkenden etkilenmesi ve bunların açık bir biçimde tanımlanamayışı, daha subjektif olarak tanımlanabilecek unsurlardan etkilenmesi, doğrudan doğruya nesnel ölçütler kullanılarak ölçülemeyişi gibi nedenler, sağlık hizmetlerinde kalitenin tanımlanmasını güçleştirmektedir (Bozdağ, 2001).

Sağlık hizmetlerinde kalite kavramının açıklık kazanması için önce hizmet sektöründe kalite kavramına açıklık getirmek gerekir. Parasuraman ve Haywood-Farmer ve ceylan akdoğan göre, hizmetlerin başlıca üç özelliği bulunmaktadır;

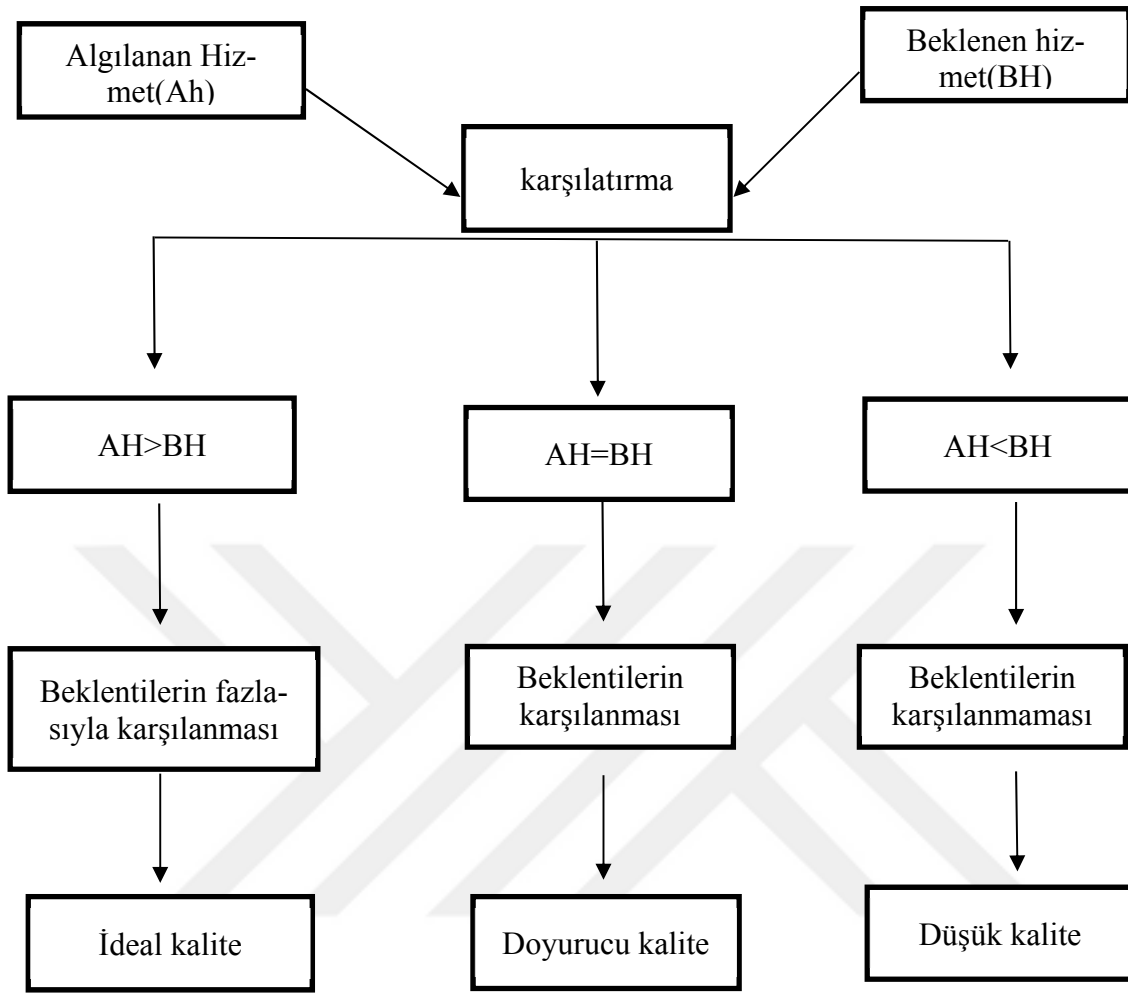
1- Soyutluk: Hizmetler soyuttur, çünkü, ölçülemez, sayılamaz ve test edilemezler. Herhangi bir hizmeti depolamak söz konusu olmadığından, üretim sektöründe yapıldığı gibi son aşamada kalite kontrolü yapmakta mümkün değildir.

2- Heterojenlik: Hizmetler, birbirinden çok farklı ihtiyaçları olan müşteriler içindir. Aynı hastalığa sahip farklı kişilerin, hastane ortamı, tedavi ve bakım konularında farklı beklentilere sahip olacağı ortadadır.

3-Bütünlülük: Üretim sektöründe olduğu gibi, ürüne fabrikada iken birtakım yöntemlerle kalite kazandırmak ve daha sonra müşteriye sunmak söz konusu değildir. Tersine, hizmet verilirken o anda kalite gerçekleşir ya da gerçekleşmez. Hizmetlerin üretimi ve tüketimi bir süreç olarak birbirinden ayrılmaz, aynı anda gerçekleştirilir. Dolayısıyla kalite, hizmetin verilmesi sırasında, müşteri ve hizmeti sağlayan personelin etkileşimi sırasında meydana gelmektedir (Akdoğan, 2011).

Hizmet; bir kişi ya da işletme tarafından pazarlandığında fayda ve tatmin sağlayan ürün dışındaki işlem ve süreçlerdir. Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır.

Algılanan hizmet kalitesi ise müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmet) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Başka bir şekilde ifade etmek istersek, müşteriler tarafından algılanan hizmetin kalitesi, müşterinin beklediği hizmetin kalitesi ile gördüğü hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkar.



Şekil 2.2. Yöneticiler, hastalar ve tıp profesyonelleri kaliteyi farklı algılamaktadırlar (Konca, 2005.s.9).

Bir hekim açısından kalite, “Bir hastaya doğru ve tam olarak tanı konulması ve mümkün olduğu kadar kısa sürede fiziksel ve tıbbi açıdan fonksiyonlarının optimal düzeye getirilmesidir”. Bir başka ifade ile hekim daha çok hizmetin teknik boyutuyla ilgilenir.

Hastalar açısından kalite, “tedavi sürecinde hastalığın gerektirdiği teknik bakımı almanın yanı sıra, bakım esnasında iyi muamele görmesidir” Yöneticilere göre kalite; “hizmet üretimini hasta ihtiyaçlarını karşılayacak en az girdi kullanımı yoluyla gerçekleştirmektir” İş görenler açısından ise kalite, “hastaların mutluluğunun yanında kendi çalışma koşullarının iyileştirilmesidir.” Doğal olarak farklı bu görüşlerin ortak bir paydada birleştirilmesi gerekmektedir (Tokay, 2000).

Profesyonel bir sağlık ekibinin Donabedian’a göre temel yükümlülüğü “Etkinliğe olduğu kadar verimliliğe ’de zen gösteren yeni bir sağlık bakımı bilim ve teknolojisinin bir araya getirilmesidir”. Donabedian, sağlık bakımında kalitenin; bakımın bir sonucu olarak, sağlık durumunda bakıma bağlı bir değişiklik olduğunu kabul etmektedir. Bakımın kalitesi arttıka sağlığın da olumlu yönde gelişmesi beklenmektedir. Donabedian, sağlık bakım alanında mevcut bilgi ve teknolojinin sağlıkta en fazla iyileşmeye ulaşabilme potansiyeli; aileleri dahil olmak üzere hastalar tarafından kabul edilebilirlik ve toplum tarafından kabul edilebilirlik kriterlerinine sürmektedir (Donabedian, 1992:15-48,).

Amerikan Sağlık rgtleri Akreditasyon Komitesi (JCAHO), tarafından 1990 yılında, hasta bakımında kalite; mevcut bilgi dahilinde, hasta bakım hizmetlerinin arzulan hasta çıktılarının olasılığını arttırma ve arzulanmayan hasta çıktılarının olasılığını azaltma derecesi olarak tanımlanmıştır. Günümüz sağlık bakım çevresi ve diğer hizmet örgütlerinde bu kalite tanımının yeterli olmadığı düşünülmektedir. Tanımın, hastaların görüş noktasından, yani hizmetten yararlananların düşüncelerini ihmal ettiği ileri sürülmüştür.

Bu koşullarda sağlık hizmetlerinin sunumunda kalite “uluslararasının geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun tanı - tedavi - bakım hizmetlerinin yanı sıra tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması” şeklinde tanımlanabilir. Kaliteli sağlık bakımı;özel gereksinimlerin karşılandığı, mevcut olanakların ve en yeni bilgilerin sunulduğu, sağlıkta riskleri “minimize” ve yararları “maksimize” etmeye yönelik olan ve hastaların beklentilerinin yerine getirildiği bir hizmettir (Ersoy ve Esatoğlu, 1998).

Kalitenin en iyi ölçütü; bir tıbbi hizmetin ne kadar iyi ve ne kadar sıklıkta verildiği değil, sonuçları yaşamın uzatılması, rahatsızlığın giderilmesi, fonksiyonların yeniden kazandırılması ve sakatlığınnlenmesi temel hedefine ne ölçüde yakın olduğudur. Kaliteli bir sağlık hizmetinden söz edebilmek için gereken; kaynakların verimli bir şekilde dağıtılması ve kullanılması, hizmetin etkili biçimde verilmesi gerek kaynak dağıtımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyetezen gösterilmesi, hizmet sunumu sırasında ve sonrasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanmasıdır (Ersoy ve Esatoğlu, 1996).

Sağlık hizmetleri açısından kalite; bir hastalık ya da durumun bir fonksiyonu olarak bireyin sağlık durumunda meydana gelebilecek bir gerilemeyi en azından durduracak ya da iyileşme sağlayacak bir biçimde belli faaliyetlerin yerine getirilmesidir.

Amerikan Tıp Birliği Konseyi'ne göre yüksek kaliteli bakımın özellikleri şunlardır;

1. Hastaların psikolojik durumunda, fiziksel fonksiyonunda, ruhsal ve entelektüel performansında ve rahatında, hastanın ilgileriyle tutarlı mümkün olan en kısa sürede optimal gelişme sağlanmasıdır.
2. Sağlığın yükseltilmesi, hastalık ya da rahatsızlığın önlenmesi ve bu tür durumların erken teşhis ve tedavisi üzerinde durulmasıdır
3. Zamanında sunulmuş olması, sürekli olmasıdır
4. Bakım sürecinde ve bu süreçle ilgili kararlarda hastanın bilinçli bir şekilde iş birliği yapmasını ve katılımının sağlanmasının yollarının aranması,
5. Tıp biliminin kabul edilmiş ilkelerine ve uygun teknolojik ve profesyonel kaynakların verimli kullanımına dayanması,
6. Stres ve anksiyeteye karşı duyarlılıkta ve hastanın tam anlamıyla iyi olması düşüncesiyle sunulması
7. İstenilen tedavi çıktısına ulaşmak için ihtiyaç duyulan teknoloji ve diğer sağlık sistem kaynaklarının etkili kullanılması
8. Bakımda sürekliliğin sağlanması ve aynı mesleğe mensup bireylerin de değerlendirilebilmesi için hastanın tıbbi kayıtlarının yeterince iyi olması, gerektiği belirtilmektedir.

2.3. Sağlık Hizmetlerinde Müşteri kavramı

En genel tanım ile müşteri, ikili bir ilişkide etkileşim içinde bulunan ve sorumlu olunan ikinci ve üçüncü şahıslardır. Hayatımız boyunca etkileşim içinde olduğumuz, tutum ve davranışlarımızdan etkilenen ikinci ve üçüncü şahıslar bizim müşterimizdir. Müşteri'ye sunulan hizmetler ya da ürünlerden dolayı örgütün amaçlarına ulaşma becerisini etkileyen kişi olarak da tanımlanmaktadır.

1. Müşteri bir kişinin veya kurumun çıktısını kullanan ya da bundan fayda sağlayan örgütün içindeki veya dışındaki herhangi bir kişi ya da grup olabilir. Sağlık

kuruluşlarında önceleri yalnızca hastalar müşteri olarak kabul edilirken artık sağlık hizmetleri sürecine iştirak eden tüm bireyler müşteri olarak kabul edilmektedir. Sağlık hizmetlerinde müşteri iç ve dış müşteri olarak ikiye ayrılmaktadır (Melum, 1990: 64, 23).

- İç müşteri; hekimler, hemşireler, teknisyenler, yöneticiler, diğer klinikler ve diğer çalışanlardır.
- Dış müşteriler ise; genellikle hastalar, onların yakınları, sigorta kurumları ve toplumdur.

Modern yönetim yaklaşımlarında, bir organizasyon içinde görev alıp çalışan bireylerin, profesyonel (mesleki) tutum ve davranışları açısından sorumlu oldukları üç temel müşteri grubu tanımlanmaktadır.

Global Müşteri

Tutum ve davranışlarımızdan dolayı olarak etkilenen kişi ve kuruluşlardır.

Dış Müşteri

Mesleki faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan ürün ve hizmetlerden birinci derecede etkilenen kişi ve kuruluşlardır (hastalar).

İç Müşteri

Mesleki faaliyetlerimizi yerine getirirken ilişkide olduğumuz kişi ve kuruluşlardır (sağlık çalışanları).

Sağlık kuruluşlarında çalışanlar için de tanımladığımız global müşteriler, dış ve iç müşteriler bulunmaktadır. Sağlık sektöründe, global müşteriler; toplum, Sağlık Bakanlığı vb., dış müşteriler; hastalar, hasta yakınları, sigorta kuruluşları vb., iç müşteriler; çalışma grubu, yönetim vb. dir.

Günümüz hastane işletmeciliği açısından yaşanan kavram tartışmalarından birisi de hasta (müşteri) tanımı üzerinde odaklanmaktadır. Özellikle bireyin hak ve niteliklerinin öne çıktığı

günümüzde hastanelere başvuran hastaların bir müşteri olarak değil, bir hasta gibi görülmesi ve kabul edilmesi eğilimi ağır basmaktadır. Kamu hastaneleri açısından bu tamamen böyledir. Çünkü; hasta sosyal güvencesi bakımından belirli bir hastaneye gelmek durumundadır. İlgili sosyal güvenlik sistemi, hastanın hastane ve doktor seçme hakkına müsaade etmemektedir. ISO 9000 serisi KGS’ni uygulayan özel ve bazı kamu hastanelerinde bu kavram kargaşası az da olsa çözülmüş gibi görünse de genel durum, yine hastayı hasta olarak görme şeklindedir (Kavrakoğlu, 1996).

Bu tamamen bir sistem sorunu olmakla birlikte özellikle ISO 9000 KGS uygulayan hastanelerin, kalite sisteminin temel mantığı olan müşteri kavramına doğru yaklaşan adımlar atmaları gerekmektedir. Bu ise ancak kalite sisteminin toplumun tüm kesimine yayılmasıyla mümkün olabilecektir. Hasta, bir sağlık kuruluşunun ürettiği ve sunduğu sağlık hizmetlerinden haberdar ve bu hizmetlerden yararlanma fırsatı olan veya daha önce bu hizmetlerden yararlanmış kişilerin tümüdür”. Sağlık bakım hizmetlerinde müşteriler; hastalar, hasta ailesi ve sosyal çevreleri, resmî kurumlar, sigorta kuruluşları, ilaç firmaları, sağlık bakım hizmetlerinde çalışanlar gibi çok çeşitli kesimlerden oluşmaktadır. Bu gruplar içerisinde de öncelikle tatminin sağlanması istenen grup, hastalardır (Kavrakoğlu, 1996).

2.4. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Sağlama Sistemleri

Sağlık hizmetlerinde kalite kavramını tanımlamadan önce; sağlığın, alınıp satılabilen bir “mal” olmadığı ve olamayacağı, bu nedenle de herhangi bir ürünün kalitesi ile eşdeğer tutulamayacağı gerçeğini bir kez daha vurgulamak ve sağlık hizmetlerinde kalite tartışmalarının yoğunlaşması ve kaliteli sağlık hizmetinin temel bir nitelik olarak önem kazanmasının nedenlerini belirtmek gerekmektedir.

Sağlık hizmetlerinde kalite özelliklerini ölçmek zordur. Başlangıçta sağlık hizmetlerinde daha çok “yapı” yani, kalitenin sağlık hizmetlerindeki ölçülebilir boyutları olan personel, araç-gereç ve malzemeye diğer olanaklar üzerinde durulmuştur. Sağlık hizmetlerinin bir üretim süreci olarak kabul edilmesiyle birlikte yapının yanı sıra üretim sürecinin özellikleri de belirlenmeye başlanmıştır. Hizmetler için nitel ölçütler geliştirilmiştir. Örneğin; hastalık oranları, hastalık iyileşme oranları, ameliyat sonrası komplikasyon oranları, yatak işgal oranları vb. oranlar ölçülerek kalite değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Sağlık bakım kalitesini ölçmede hep, hizmete yönelik kullanılan kaynakların miktarı ve bu hizmetlerden kaç kişinin yararlandığına bakılmış, insanların tedavi sırasında muhatap olduğu davranışlar, beklenen iyileşmenin ne oranda gerçekleştiği gibi hususlar göz ardı edilmiştir. Sağlık bakım kalitesini gözlemek, ölçmek ve tanımlamak çok zor ve çok boyutludur. Sağlık bakım kalitesinin en az üç boyutu vardır.

a. Kalitenin Teknik Boyutu; tıp biliminin ve tıbbi bilgilerin, tıbbi problemlerin teşhis ve tedavisinde nasıl uygulanacağını ifade eder.

b. Kalitenin Personel Boyutu; sağlık bakımını sağlayan personelin hastalarla ilişkisinin kalitesini ifade eder.

c. Kalitenin Hasta Bakım Boyutu; tıbbi bakım kolaylıklarının konforu ve çekiciliğini ifade eder.

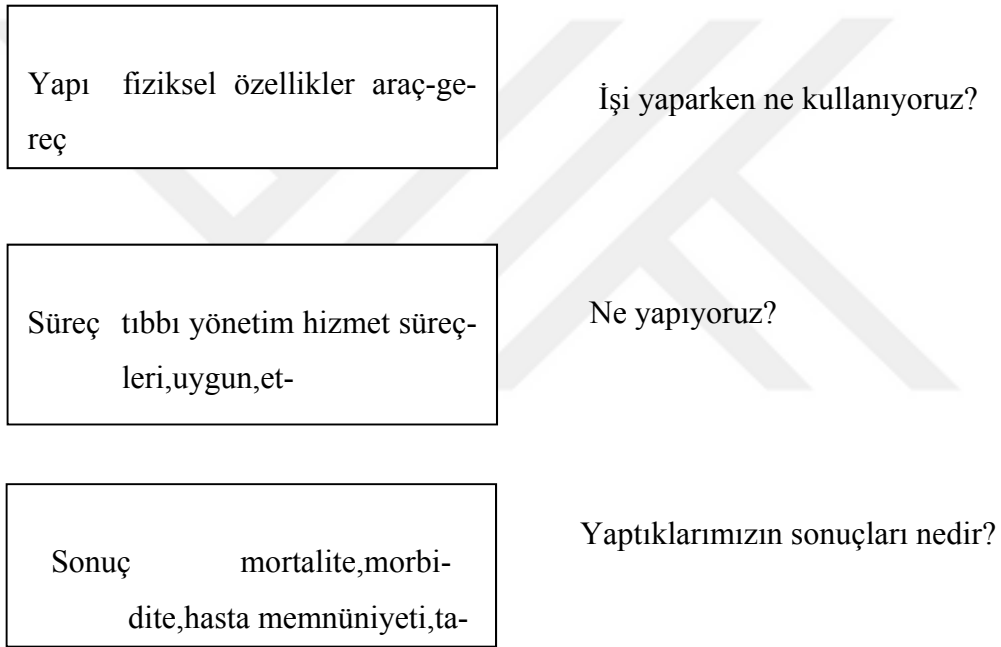
1. Yaşam süresinin uzaması ve sağlık bilinci düzeyinin yükselmesine paralel olarak hizmetlerden yararlanma sıklığının artması sonucu tıbbi uygulama ihtiyaçlarının ve dolayısıyla maliyetlerin artışı,
2. Sanayileşmiş toplumlarda tıbbi girişimler yüksek teknoloji ürünü pahalı uygulamaların günlük işlemlerde hızla yaygınlaşması dolayısıyla maliyetlerin artışı,
3. Epidemiyolojik değişiklikler sonucu, akut hastalıkların öneminin azalması ve tedavisi pahalı olan kronik hastalıkların önem kazanması dolayısıyla maliyetlerin artışı,
4. Kaynaklar sınırlı olduğundan sağlık hizmetlerinde sürekli olarak artan maliyetin ölçülmesinin gerekmesi,
5. Sağlık sisteminin ya da hizmeti sunan personelin ne kadar iyi ya da etkili bakım sunduğunu gösteren düzenli, sistematik bir ölçümün olmamasıdır.

Sağlık hizmetlerinde kalite çalışmaları ile doğru işlerin yapılması sonucu “etkililik”, yapılan işlerin ilk seferde doğru yapılmasıyla da “etkinlik” ve sonuçta da “verimlilik” sağlanacaktır. Sağlık bakım hizmetlerinin sunulduğu sağlık kuruluşları ve hastanelerde kalite kavramı bir sistem yaklaşımı (yapı-süreç-çıktı) içinde ele alınmalıdır (ŞAHİN Ü, c3, s2,1999).

Yapı: Yapı, genel anlamda, hizmeti sunmak için bir araya getirilen kaynakları ifade eder. Bina, teçhizat, malzeme, finansman, insan gücü vb. sağlık bakım hizmetlerinde kalitenin sağlanması için altyapıyı oluşturan unsurlardır.

Süreç: Tıbbi bakım ve diğer hizmetlerin çalışanlar tarafından sunumu ve bu hizmetlerin hasta tarafından alınmasını içerir. Bakımın sağlanmasında neyin yapıldığını gösterir.

Çıktı: Hizmetlerin hastalarla toplumun sağlık düzeyine olan etkileridir ve memnuniyet açısından değerlendirilmesini içermektedir.



Şekil 2.3. Sağlık hizmetlerinde kalitenin yapı-süreç-sonuç özellikleri (Konca, 2005:17)

İlk önceleri sağlık hizmetlerinde kalite çıktı yaklaşımı ile ele alınmıştır. Çıktıların daha iyi olabilmesi için yapı üzerinde durulmaya başlanmış ve standartlar geliştirilmiştir. Daha sonraları hem yapı hem süreç üzerinde kalite sağlama çalışmaları yoğunlaşmıştır. Günümüzde olay sistem yaklaşımı içinde ele alınarak iyi yapının iyi çıktı sağlayacağı ve bunun da sürecin sürekli iyileştirilmesiyle gerçekleştirileceği inancı önem kazanmıştır.

Hastalara verilen hizmetlerdeki girdi kalitesi süreç kalitesini, süreç kalitesi de çıktı kalitesini etkilemektedir. Girdi, süreç ve çıktı aşamalarını ayrı ayrı değerlendirmek mümkün gözükse ve en iyi yol olsa da çıktı kalitesini değerlendirmek tüm aşamaları içerdiğinden yaygın olarak

kullanılan bir yaklaşımdır. Sağlık işletmeciliği açısından “hasta” çıktı olarak kabul edilebilir. Verilen hizmetlerin hem nihai kullanıcısı hem de çıktı olması nedeniyle sağlık sektöründe ürün ve çıktı tanımlamasının zorluğu ortaya çıkmaktadır. Verilen hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi, bir sanayi işletmesine oranla sağlık işletmeciliğinde çok daha zor ve karmaşıktır. Özellikle sağlık işletmeciliğinde verilen hizmetlerin son kullanıcısı ve değerlendiricisi yalnızca hastalar olmayıp, hasta ile ilişkisi olan birçok yan müşteriler (hastanın yakınları, arkadaşları, vb.) de vardır. Bu durum verilen sağlık hizmetinin daha geniş bir kullanıcı kitlesi açısından değerlendirildiğini göstermektedir. O nedenle her geçen gün sağlık hizmetlerinin önemi artmaktadır.

Genel olarak bakıldığında, kalite sistemlerinin tarihsel gelişimi, faaliyetlerin standartları karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesi olan kalite kontrolü ile başlamıştır. Daha sonra sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülmesi ve değerlendirme sonuçlarına göre gerekli düzenlemelerin yapıldığı faaliyetler olan kalite güvencesi ile devam etmiştir. Son evre ise, bir kuruluştaki tüm faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesini ve müşterinin memnun edilmesini hedefleyen toplam kalite yönetimi olup devam etmektedir (Ersoy, 1993).

2.4.1. Kalite kontrolü

Sağlık sektöründe kalite kontrolünün kavramsal olarak ele alınması gelişmiş ülkelerin sağlık sistemlerinde dahi altmışlı yıllara dayanır. Kalite kontrolü, daha önceden belirlenen özellikler ve ölçümlere uygunluğun kontrol edilmesi ve hataların üretim sonunda düzeltilmesidir. Farkı düzeltici bir faaliyettir, pasif bir kontroldür. Kalite ürün ya da hizmeti sunduktan sonra sadece tüketici tarafından değerlendirildiği için meydana gelen müşteri tatminsizliğini ya da rahatsızlığını temelde önlemeyen ve kurumu zarar uğratan bir yaklaşımdır. Sağlık hizmetlerinde durum daha da kötüdür. Yanlış tedavi sonucu hasta ölmezse ya dava açmakta veya kurumun müşterisi olmaktan vazgeçmektedir (Efil, 1996).

Sağlık bakım hizmetlerinde kalite özelliklerinin ölçülmesi zordur. Bu nedenle başlangıçta daha çok yapı üzerinde durulmuştur. Kalitenin; personel, araç, gereç ve malzemeye, diğer olanaklar ve bunların özellikleri ölçülmeye çalışılmış, böylece kaliteli sağlık bakım hizmeti verilebileceği düşünülmüştür. Ancak; sağlık bakım hizmetlerinin de bir üretim ve dolayısıyla bir süreç olduğunun kabul edilmesiyle birlikte, yapısal özelliklerinin yanı sıra

hizmetin üretim sürecine ilişkin özellikleri de belirlenmeye başlanmıştır. Yine de bu yaklaşım daha çok çıktılar üzerinde yoğunlaşmıştır. Genel ya da hastalığa özgü hizmetler ve görevler için nitel ölçütler geliştirilmiştir. Böylece; hastalık oranları, hastalık iyileşme oranları, ameliyat sonrası komplikasyon oranı, yatak sayısı ve yatak işgal oranı gibi oranlar ölçülerek kalite değerlendirilmeye çalışılmıştır (Alcan, 1996).

Örgüt olarak hastaneler, karmaşık bir sosyal sistem olup, en önemli girdileri hastalar, temel çıktısı ise hasta bakımındır. Temel çıktısı -üretimi- olan hasta bakım hizmetlerini mümkün olan en az maliyetle ve en yüksek kalite düzeyinde sunmayı amaçlayan hastanelerde, kalite kontrol olayının temel inceleme alanı, değerlendirme zorluklarına rağmen, hasta bakım hizmetleridir (Alcan, 1996).

2.4.2. Kalite güvencesi

Sağlık bakım hizmetlerinde temel kalite yönetimi yaklaşımlarından biri de kalite güvencesidir. Sağlık bakım hizmetlerinin özelliklerinden dolayı, kalite kontrolü sağlık sektörüne uygun olmayan bir yaklaşımdır. Bu nedenle sağlık bakım hizmetlerinde kalite sağlama kavramı kalite güvencesi adı altında başlamış ve sağlık sistemiyle bütünleşmiştir. Kalite kontrolünde amaç, sorunların saptanması iken, kalite güvencesinde amaç sorun çıkmasının önlenmesidir (Aktan, 1999).

Kalite Güvencesi; bir ürün ya da hizmetin kalitesi için belirlenen istekleri karşılamak amacıyla yeterli güvence sağlaması için gereken planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür. ISO 8402 kalite sözlüğünde kalite güvencesi “ürün ya da hizmetin kalite için belirlenmiş gerekliliklerin karşılanmasında yeterli güveni sağlayacak planlı ve sistematik çalışmaların toplamı olarak belirlenmiştir” (Hoyle, 2000).

Kalite güvencesi, sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülmesi ve gerektiğinde değerlendirmelerin sonuçlarına göre bu hizmetlerin sunumunda gerekli düzenlemelerin yapılmasıyla ilgili değerlendirmelerdir (Hoyle, 2000).

Kalite güvencesi, kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler üzerinde kontrol hakimiyetinin kurulması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi yolu ile kuruluşun yönetimi için belirli kalite hedeflerine uygun olarak kalite fonksiyonunun işlerliğine ilişkin güvence sağlarken, bir

yandan da çeşitli amaçlarla (belgelendirme vb.) dışarıya karşı kalite sisteminin işleyişi ile ilgili olarak, sunulan mal ve hizmetlerin kalite düzeyinin beklentileri karşılayacağına dair güvenceleri ve bunların delillerini oluşturur(Bekaroğlu, 2005).

Kalite güvencesinde standartlar belirlendikten sonra, bunlara ulaşma yolları ve kuralları ayrıntılarıyla bir program haline getirilmiş, amaçlanan kalite seviyesinde bu plan doğrultusunda ulaşılması sağlanmıştır. Kalite güvencesi düşüncesinin amacı, ürün veya hizmetin geçtiği tüm aşamalardaki kriter, talimat, görev ve sorumluluk tanımlarının belirlenmesi, çalışanlarının eğitilmesi ve kalite hakkında bilinçlendirilmesi ile kalitenin planlanan düzeyde en az kaynak kullanımı ile korunmasıdır.

Kalite güvencesi, hasta memnuniyeti ve tatmini üzerinde de profesyonel anlamda durmaktadır. Bilimsel yaklaşım yanında kişilerarasının ilişkileri ele almakta ve bakımın sanatsal yönünü de değerlendirmektedir. Hasta tatmininin kalite güvencesi faaliyetlerinde üç önemli rolü bulunmaktadır; kaliteyi onaylayan ve istenilen bir sonuçtur, kalite göstergesidir, yüksek kalite için hedeflenen bir ölçüttür. Hasta memnuniyeti olmadığı sürece yüksek kaliteden söz edilemez.

Kalite Güvencesi-ISO 9000 Standartları

ISO 9000 Kalite Güvencesi standartlar serisi, Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) tarafından 1979 yılında oluşturulmuştur. Başlangıçta üretim sektörüne odaklanan standartlar bugün artık hizmet sektöründe de uygulanmaktadır. Bu standartlar 1991 yılında Türkçe ye çevrilerek yayınlanmış ve kullanılmaya başlanmıştır (Hoyle, 2000).

TSE-EN ISO 9000 kalite standartlar serisi, ürünün değil, o ürünü üretecek üretim sisteminin kalitesinin belgelenmesidir. İşletmenin vaat ettiği kaliteli bir ürünü, hizmeti etkili bir şekilde üretmek için yönetim sisteminin nasıl kurulabileceği ve nasıl dokümanite edilebileceğini göstermektedir. Kalite Güvence Sistemindeki TS: Türk Standartları, EN: European Norm, ISO: International Organization for Standards, 9000 seri numarasını ifade eder (TS-EN-ISO 9001:2005).

ISO-9000 kalite güvence mantığı, bir organizasyonu oluşturan değişik birimlerin iş prosedürlerini önceden belirlenen kontrollü şartlar altında yürütmesi, izlemesi, çıkacak

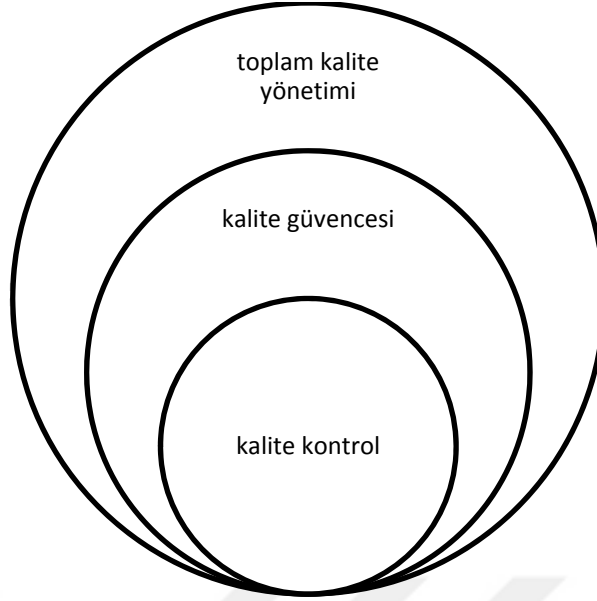
sorunları tanımlaması ve bu sorunları düzeltme ve iyileştirme faaliyetlerini içermektedir, ISO 9000 standartlar serisi bir mükemmellik seviyesi olmayıp, bir işletmede KGS' i kurulması için asgari şartları belirleyen bir kılavuz niteliğindedir. ISO 9000 KGS diğer tüm kalite sistemleri gibi bir amaç değil bir araçtır. ISO-9000 kalite güvence sistemleri, hastaneler açısından genel anlamıyla, kuruluşlara sağlıklı bir organizasyon yapısı kazandırma, yapılan işleri yazılı hale getirerek işlerin kişilere bağlı kalmaktan kurtulmasını sağlama, sistemin iç ve dış tetkikleri ile hizmetten faydalananların şikayetlerini değerlendiren bir yapı oluşturma, düzeltici ve önleyici faaliyetler ile sisteme gelişen dinamik bir yapı kazandırma gibi özellikleri ile TKY çalışmalarına bir basamak teşkil etmektedir (Bozdağ, 2001).

ISO 9000 Standartlarının Yararları

İster ürün imal etsin ister hizmet versin, her kuruluşun ISO 9000 koşullarını karşılamaya çalışması gerekir. Bu koşullar, etkin bir kalite sisteminin temelini sağlamaktadır. Kurumun bu sisteme girmesi müşterilerinin kendi değerlendirme ihtiyacını daha az hissetmelerini sağlayacaktır. ISO 9000'nin yararları iki grupta ele alınabilir.

1. Kuruluş içi yararlar; sistematikleşmek, yönetim etkinliği, belirsizliklerin azalması, hataların azalması, standartlaşma, ürün ve hizmet kalitesinin artması, verimlilik ve etkililiğin artması, maliyetin azalması, zaman ve güven kaybının ortadan kalkması, etkin iletişim, kaliteye dayalı bir kurumsal kültürün geliştirilmesi sürecinin hız kazanması, müşteri talep ve beklentilerine uygun ürün\hizmet kalitesinin güvence altına alınması, tüm iş süreçlerinde sürekli geliştirme ve iyileştirme olanaklarının yaratılması ve kullanılması eğitim ..vb.
2. Kuruluş dışı yararlar; müşteri memnuniyeti, müşteri artışı, kurumun imajının güçlenmesi, rekabet gücünün artması, vb.

Kalite güvencesi, standartları sürekli değişen kaliteyi en düşük maliyetle sağlama zorunluluğunu gerçekleştirerek, rekabet gücünün en yüksek düzeyde tutulmasına olanak tanımaktadır. Ancak bu sistemin gerçekleştirilmesi günümüzün ve geleceğin toplumlarında başarılı olabilmek için yeterli görülmemektedir. Bu nedenle kalite güvencesi sisteminin de üstünde yüksek profesyonel bir gayret gerekmektedir ki o da “Toplam Kalite Yönetimi” dir.



Şekil 2.4. Kalite Kavramları Arasındaki İlişki (Konca, 2005:23)

2.4.3. Toplam kalite yönetimi (TKY)

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uzun vadede, müşterinin tatmin olmasını, başarmayı, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim modelidir (Çavuş ve Gemici, 2013).

Toplam Kalite Yönetimi, bir kuruluştaki tüm faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesi ve organizasyondaki tüm çalışanların kesin aktif katılımı ile müşterilerin memnun edilerek karlılığa ulaşmasıdır. TKY, en düşük maliyetle en kaliteli çıktıyı arama çabasıdır. Toplam Kalite Yönetiminde çalışanların eğitimi, grup çalışması, katılım, her kademedeki yetki ve sorumlulukların paylaşımı vardır (Uz, Özbakır ve Ergin, 1996).

TKY sistemi; örgütün bir bütün olarak etkinliğini sağlamayı, esnekliğe ulaşmasını ve rekabet gücünü amaçlarken, kuruluştaki hedeflenen kalitenin gerçekleşmesi amacı ile yapılan planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünü olarak da tanımlanabilir. TKY'nin kalite güvencesine göre en önemli avantajı; kalite güvencesi kuruluşun belirli bir bölümünde uygulanırken, TKY kuruluşun bütününde uygulanmaktadır. Örneğin, bir hastanede verilen tıbbi hizmetler dışındaki otelcilik hizmetlerinde de kalitenin iyileştirilmesine önem verilmesidir (Çoruh, 1999).

TKY, klasik yönetim anlayışının alternatifini olarak gelişen ve gelişimine devam etmekte olan modern ve etkin yönetim anlayışının bugünkü adıdır. TKY; sağlık hizmeti sunan birimlerin ekonomik ve sosyal evredeki sürekli değişimlerden etkilenen hastaların, değişen isteklerine daha hızlı biçimde uyum sağlayabilen bir örgütlenme ile organizasyon verimini ve hizmetteki kaliteyi arttırmayı, rekabeti geliştirmeyi ve kazançta sürekliliği hedef alan bir yönetim anlayışıdır (Aycan, 1998).

TKY, bir sistemin bütününe bakma düşüncesini getirmektedir. Sağlık hizmetinin sunulmasında yer alan klinik, alt yapı ve destek hizmet birimlerinin bir sistem düşüncesi içinde birbirine destek olan bir bütün olarak ele alınmasını sağlamaktadır. Her düzeyde alınan kararların yalnız başına deneyim ve gözlemlere dayandırılması yerine, kararların veri ve bilgiye dayandırılması, problem çıktıkça çözüm bulma yerine sorun çıkmasını önleyici önlemler alınması, hatalara sebep olanları aramak yerine, eğitim ve sürekli iyileştirme çalışmalarıyla çalışanların bilgi ve becerisinin artırılması, üretecekleri önerilerle sistemin gelişmesi ile kalite devamlılığı sağlanır (Bozdağ, 2001).

TKY, sürekli gelişmeyi ve rekabet avantajını sağlamak için bütüncül bir yaklaşımı kullanan, TKY, bir kültürün içine yayılan bir felsefedir. Çünkü; TKY'nin ilgilendiği nokta hem geniş tabanlı hem de uzun vadeli bir perspektiftir. TKY, temel amaç edindiği sürekli gelişmeye; stratejiyi, teknolojiyi, iletişimi, insan kaynaklarını ve diğer kaynaklar ile bunlara yön veren yönetim fonksiyonlarını etkin bir şekilde kullanarak ulaşmayı öngörür (Aycan, 1998).

TKY, bir ürün ya da hizmetin tasarımından sunumuna kadar geçen her evrede tüm süreçlerde kaliteyi hedeflemektir. Eksikleri ve hataları belirleyerek kalite sağlamak mümkün değildir. TKY, kalitesiz üretimi engellemek üzere kurulmuş bir yönetim sistemidir. Sıfır hata anlayışına dayanmaktadır. Oluşabilecek hataların bizzat kaynağında düzeltilmesi ile mümkün olduğu bilinmektedir. Kalite sağlamanın temelinde iyi bir planlama yatmaktadır. İlk olarak Japonların uyguladığı bu sisteme “sürekli iyileştirme süreci” adı verilmektedir. Tüm faaliyetlerde daha iyi olmak için sürekli yeni imkanlar ve fırsatlar aramak anlamına gelen ve Japonların “kazein” adını verdikleri bu yaklaşım hastane hizmetlerinde kalite sağlama çabalarına da esas teşkil etmektedir (Tekin, 2002).

TKY, organizasyondaki her birimin \ çalışanın kendi çalışmalarını sürekli geliştirmek için düzenli ve sistemli olarak kalite güvencesi araçlarını ve yöntemlerini kullanmasıdır. Toplam kalite yönetimi, yapılan işlerin bilimsel, rasyonel ve verimli olmasını sağlamak, müşterinin mevcut ve gelecekteki beklentilerinin tespit edilmesini ve bunların en ekonomik şekilde ve tam olarak karşılanmasını hedefler. TKY, üretilen ürün ve hizmetlerin yanı sıra, kuruluşun yönetiminin bir bütün olarak kalitesini ve verimliliğini arttırmayı ve maliyetleri düşürmeyi amaçlayan bir yönetimdir (Uyguç, 1998).

Toplam kalite yönetimi müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan rekabet gücünü geliştirmede yüksek başarı sağlayan bir yönetim şeklidir. TKY yaklaşımıyla birlikte kalite genel olarak, “tüketici beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması” şeklinde tanımlanmaktadır (Kitapçı, 1999)

Toplam Kalite Yönetimi (TKY)’nin Temel Özellikleri

Toplam Kalite Yönetimi’nin temel özellikleri şunlardır;

- İnsana saygı esastır.
- Müşterinin tam ve sürekli memnuniyeti ilk hedeftir.
- İşletmenin politikasına kalite kavramı yön vermelidir.
- Kalite bilinci yaygınlaştırılmalı ve çalışanların tamamı bu bilinçle her alanda kaliteyi artırmaya çalışmalıdır.
- Herkesin işini zamanında, ilk seferinde ve doğru olarak yapması esastır.
- Sürekli gelişme anlayışı esas olmalı, ürünün kontrolü değil sürecin kontrolü önem taşımaktadır.
- Yöneticiler dahil bütün çalışanların katılacağı sürekli bir eğitim programı uygulanmalıdır.
- Her kademedede grup çalışması yapılmalıdır.
- Her kademedede katılımcı yönetim uygulanmalıdır.

Toplam Kalite Yönetiminin Yararları

Toplam kalite yönetiminin yararları şunlardır;

- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi
- Müşteri tatmininin artması
- Kaynak israfının azalması
- Ürün geliştirme süresinin kısalması
- Verimliliğin artması
- Süreç içi işlem sayısının azalması
- Müşteriye mal ve hizmet teslim sürelerinin kısalması
- Yönetici-çalışan ilişkilerinin düzeltilmesi

Japonya'daki çalışmaları ile tanınan ve Japonya'nın kalite ve verimliliğini kökünden değiştiren Dr. Deming, kaliteyi ve verimliliği gerçekleştirecek yöntemlerini 14 ana maddede toplamıştır.

Toplam Kalite Yönetiminde Deming'in 14 İlkesi;

1. Ürün ve hizmet geliştirme amacını devamlı kılın. İş sağlamak, piyasada kalabilmek, rekabete ayak uydurabilmek için ürün ve hizmet kalitesini gerçekleştirmeye yönelik amaç sürekliliğinin sağlanmasıdır.
2. Yeni bir yönetim felsefesi ortaya koyun. Çağa uyum sağlayacak yeni bir yönetim tarzını benimseyen işletmelerin kalite ve verimliliği artarken maliyetleri düşmektedir.
3. Kaliteyi sağlamada muayeneye güvenmeyin. Kalite kontrolle değil, üretim süreçlerinin geliştirilmesi ile sağlanır.
4. Sadece parasal değerlendirmeler yapmaktan vazgeçin
5. Üretim ve hizmet sistemlerini devamlı iyileştirin. İşletmelerin kaliteyi ve verimliliği arttırmak, iyileştirmek için üretim ve hizmet sistemini sürekli geliştirmesi gerekir.
6. Eğitimi kurumsallaştırın. Çalışanların iş içindeki eğitimine önem verilmeli ve modern eğitim yöntemleri kullanılmalıdır.
7. Liderliği kurumsallaştırın. Yönetimin işi kontrol etmek değil liderli yapmaktır.
8. Korkuyu kaldırın, güven yaratın. Çalışanlar destekleyici, yapıcı bir tutuma ihtiyaç duymaktadır. Bu da ancak, üst yönetimin çalışanları korku ve endişe duymalarını önleyecek bir tutum sergilemeleri ile mümkün olabilmektedir.
9. Birimler arasının engelleri kaldırın. Takım çalışması desteklenmeli, bilgi akışı ve iletişim sağlanmalıdır.

10. İşgücünü sloganlarla ve rakamsal hedeflerle zorlamayın.
11. İş gücü için rakamsal kotalar koymayın.
12. Çalışanların işinden gurur duymalarını sağlayın.
13. Herkesi eğitim ve kendini geliştirme konularında teşvik edin.
14. Değişimi başarmak için herkesi harekete geçirin. Değişimi başarmak, ulaşmak ve uygulayabilmek için herkesin sorumluluk sahibi olması ve grup halinde çalışması gerekir.

2.5. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi

Önde gelen, başarılı endüstri şirketlerinin başarılarının anahtarı olarak gösterdikleri TKY'nin etkisi şimdilerde daha çok sağlık alanında görülmektedir. Hasta tedavisi ve bakımındaki hata ve sorunların erken tanımlanmasına ve düzeltilmesine odaklanan Kalite Güvencesi Sistemi, bir süre sonra yerini devamlı iyileşme çabalarını hedef alarak sorun çıkmasını önleyen TKY düşünüş ve uygulamalarına bırakmıştır (Çatalca, 2003).

İstatistiki kalite kontrol metotlarının kullanıldığı veri-bilgi bazlı TKY sistemi, birçok hastalıkların prognozu, komplikasyonları ve yapılan sağlık harcamaları hakkında yeterli bilgi toplanmasını sağlamıştır. Bunun yanında, müşterilerin (hasta) kaliteli hizmet beklentileri içinde olmaları, sağlık hizmetlerinde kalite odaklı modern bir yönetim anlayışının benimsenerek uygulanmasını bir zorunluluk haline getirmiştir. Hasta memnuniyeti gerçekleştirmek yani; istediği hizmeti daha ucuza, daha kısa sürede, ihtiyaç duyduğu anda sağlayabilmek gereği, yepyeni bir yönetim anlayışı olan “Toplam Kalite Yönetimi” nin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Ersoy, 1993).

TKY açısından sağlık sektörünün temel üretimi olan tıbbi bakım hizmetinin kalitesi, örgütün tüm üyeleri ile birlikte tüketici beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması yolunda sürekli bir çabanın varlığı olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesinin birbirine bağımlı şekilde gelişmiş olan iki yönü vardır. Kalitenin, verilen hizmetin kendisi ile kalitenin algılanması ve değerlendirilmesidir. Bunlardan birincisi, sağlık örgütünün kendi çalışma standartları ve beklentilerini, diğeri ise sağlık hizmetlerinden yararlananların beklentilerini kapsamaktadır. TKY çalışmaları üç özelliğe sahiptir; müşteri bakışlılık, süreç bakışlılık ve istatistiksel bakışlılık. Bunun sağlık açısından uygulamadaki anlamı, hasta memnuniyetinin öne alınması

ve hizmetlerin istatistiksel olarak değerlendirilmesi yoluyla süreçte iyileşme sağlanmasıdır (Melum, 1990).

Sağlık hizmetlerinde TKY uygulamaları, hastanelerin kendi yetersizliklerini tanıma ve tanımlama ile hizmetin kalitesini geliştirmek için uygulanacak politika ve stratejileri belirlemede müşterilerden geri bildirim almaya yöneltilmektedir. Geri bildirim bilgileri genellikle kuruluşun hizmetleriyle ilgili, hastaların görüş ve algılamalarını toplamak amacıyla tasarlanan anketler yardımıyla sağlanmaktadır, Kalite yönetimi programının geliştirilmesi ve değişen koşullara uygulanması için stratejik öğeler (bilgi, teknoloji, personel, süreç, çıktı) yanında müşterilerin beklenti ve tatmininin de dikkate alınması gereklidir (Özcan, 1996).

2.5.1.Toplam Kalite Yönetiminin Bir Boyutu, Çalışan Memnuniyeti

Memnuniyet Kavramı ve Tanımı

Memnuniyet, Türk Dil Kurumunun Genel Türkçe Sözlüğü'nde "Memnun olma, sevinç duyma, sevinme" biçiminde tanımlanmaktadır (TDK, 2013).

Bir başka memnuniyet tanımı ise şöyledir: "Herhangi bir olay veya durum nedeniyle sevinç, kıvanç, mutluluk hissedeni niteleyen sıfata memnun ve bu memnun olma, sevinç duyma halini açıklayan kavrama ise memnuniyet denir". (Sarıoğlu, 2007:13-14.)

Günlük yaşam sürecinde bireyin memnuniyete iki biçimde ulaştığı ifade edilmektedir. Birincisi bireyin çaba göstermeden ya da normal bir çaba ile ulaşması mümkün olmayan sonuçları elde etmesi sonucunda ulaşılan memnuniyette, o kişi şanslı kabul edilmektedir. İkinci memnuniyet ise, bireyin elinde olan yani bireyin üretmediği ya da denetiminde olmayan bir durumun sonucu değildir. Birey üretimi sonucu ulaştığı memnuniyet için hedefler koyarak tüm gücüyle çalışmış, ciddi ölçüde performans harcamış ve sonuçta istediğini kazanmıştır. Burada diğer değişkenlerinde olması söz konusu olmasına rağmen, ulaşılan memnuniyet ağırlıklı olarak çaba gösteren bireye bağlıdır. (Annemarie PİEPER, Etiğe Giriş, Veysel Atayman-Gönül Sezer (çev.), Ayrıntı Yayınları, 1. Basım, İstanbul,)

Çalışan Memnuniyeti Tanımı ve Önemi

Çalışan memnuniyeti, gözle görülmesi zor olduğu kadar tanımlanması da oldukça zor olan bir kavramdır. Çalışan memnuniyeti diğer bir ifadeyle iş tatmini kavramı ilk olarak, 1920’lerde karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde farklı ücret sistemlerinin geliştirilmesi çalışan memnuniyetine birtakım katkılar sağlamıştır. Çalışan memnuniyetinin asıl önemi ise 1930- 1940’lı yıllarda Neoklasik Yaklaşımla birlikte anlaşılmış ve çalışanların işe karşı beslediği tutumlarının, işin niteliğindeki etkisi kabul edilmiştir. 1970-1980’de sistem yaklaşımı ve toplam kalite yönetimi anlayışının yaygınlaşmasıyla çalışanın memnuniyetini etkileyen faktörleri daha kapsamlı olarak incelemiştir. (Çabukel, 2008: 4.)

Çalışan memnuniyeti kişinin işine ve iş deneyimine ait değerlendirmesinin duygusal bir sonucudur. Yani bireyin iş durumuyla ilgili kişisel bir değerlendirmesidir. Başka deyişle çalışan memnuniyeti, çalışanın işiyle ilgili çeşitli faktörleri değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan duygusal durumun bir yansımasıdır. (Telman ve Ünsal, 2004: 12- 13.).

Çalışan Memnuniyetinde Rol Oynayan Faktörler

Çalışan memnuniyetini etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörler birçok kaynakta içsel ve dışsal bazılarında ise, bireysel faktörler olarak ele alınmaktadır. Çalışan memnuniyeti etkileyen faktörler içsel, dışsal ve bireysel faktörler olarak üç başlık altında ele alınacaktır.

İçsel Faktörler

İçsel faktörler işin kendisiyle ilgili, işin temel yapısında var olan özelliklerdir. İşin kendisinin sahip olduğu ve iş doyumunu artıran özellikler otonomi, görev kimliği, görevin önemi, beceri çeşitliliği ve görev geri bildirimidir. (H. Josep Reitz, Behavior in Organizations, 3 rd ed., U.S.A., Irwin Inc, 1987, s. 216 ‘dan aktaran Çabukel). Hackman ve Oldham (1975), çalışanların işlerinden doyum alabilmeleri için işin beş temel özelliğe sahip olması gerektiğini öne sürmüştür. Bunlar (Telman, Ünsal, s. 27.).

- İşin gerektirdiği beceri çeşitliliği,
- İşle özdeşleşme,

- İşin anlamı,
- İşin yapılırken çalışan tanıdığı özerklik,
- Performans hakkında alınan geri bildirimler.

Bu özellikler kişinin işini anlamlı bulmasına ve işinde daha fazla sorumluluk almasına yardımcı olurken, işinden daha fazla doyum almasına yol açar. Doyumun yanında motivasyon ve performans artar, devamsızlık ve iş gücü devri azalır. (Telman, Ünsal, s. 28)

Dışsal Faktörler

Dışsal faktörler çalışan memnuniyetini sağlayan durumsal faktörlerdir. Bu etkenler finansal unsurlar, yönetsel unsurlar, örgütsel unsurlardan oluşmaktadır.

Finansal Unsurlar: Finansal unsurlar; ücret, çalışmayı takdir etmek ve ödüllendirme, iş güvenliğinden oluşmaktadır.

Yönetsel Unsurlar: Yönetsel unsurlar; çalışanların kararlara katılması, yöneticinin çalışanlara yetki devri, yönetici davranışları, motivasyon, terfi olanakları, hiyerarşik yapıdan oluşmaktadır.

Örgütsel Unsurlar: Örgütsel unsurlar; örgüt yapısı ve kültürü, örgüt iklimi, örgütün büyüklüğü, örgüt içi iletişim ve ilişkiler ve iş ortamı çalışma koşullarından oluşmaktadır

Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler kişinin kendisinden kaynaklanan değişkenler ve sonradan kazanılan değişkenler olmak üzere iki alt başlık altında incelenecektir.

Kişinin Kendisinden Kaynaklanan Değişkenler

Kişinin kendisinden kaynaklanan değişkenler; cinsiyet, yaş, kişilik, yetenek ve zekadan oluşmaktadır.

Sonradan Kazanılan Değişkenler

Sonradan kazanılan değişkenler; medeni durum, eğitim, statü, hizmet süresinden oluşmaktadır.

Çalışan Memnuniyeti Sağlamaya Yönelik Uygulamalar

Çalışan memnuniyetini sağlamaya yönelik uygulamalar; iş analizleri, iş dizaynı, rotasyon, iş genişletme ve zenginleştirme başlıkları altında incelenecektir:

İş Analizleri

İş analizi faaliyetleri, işlerin içerdiği görev, sorumluluk ve çalışma koşullarını belirlemeye yönelik çabalardan oluşur. Bu çalışmalarda ayrıca işleri yapacak olan kişilerde bulunması gereken bilgi, beceri ve yetenekler de belirlenmeye çalışılır. İş analizi sürecinde işlere ilişkin veriler çeşitli yöntemlerle sağlanır. Bu veriler genel olarak işlerin içerdiği görevlerin nasıl yapıldığını, kullanılan araç, gereç, malzeme ve teçhizatı, çalışma koşullarının özelliklerini ve işlerin diğer işlerle olan ilişkilerini kapsar. (Uyargil diğerleri, s. 47.)

İş analizi; bir işin kapsamı, insan kaynağı gereksinimi ve içinde yer aldığı çevre ve koşulları hakkında bilgi toplamak ve bu bilgiyi analiz etmek üzere kullanılan sistematik bir yöntemdir. (Acar, 2000:36.)

İşe alma kararlarını verirken kullanılacak kesin ve açık kriterler oluşturmak, iş performansını geliştirmek için mevcut olan ya da gelecekte ortaya çıkabilecek eğitim ihtiyacını tespit etmek, her bir işe ve pozisyona ilişkin bilgileri net biçimde açıklayarak buralarda çalışacak kişilerin kariyer planlarının sağlıklı biçimde yapılmasını sağlamak, iş performansını etkileyen olumsuz çalışma koşullarını ortadan kaldırmak ve iş ortamını geliştirmek gibi amaçlara hizmet eder. İş analizlerinin hizmet ettiği bu amaçlar çalışanların memnuniyetleri üzerinde oldukça etkilidir. Çünkü çalışanlar yaptıkları işi ve kendilerinden beklenenleri önceden öğrenebilme şansına sahip olurlar. Ayrıca, iyi kalitede iş analizi örgüt içi iletişimi artırabilir. İş analizlerinden beklenen faydayı sağlayabilmek için, yapılan analizlerin çalışanlar tarafından kolayca anlaşılabilir olması, tanımlanması ve ölçülmesi zor olan soyut kavramlardan uzaklaşması gerekmektedir (Ataman 1995:207).

İş Dizayn

İş dizaynı, işlerin yapılarının monotonluk ve rutinlikten uzak, kişiye daha fazla sorumluluk ve kendini geliştirme olanağı sağlayacak şekilde değiştirilmesinden doğar. (Akbulut, diğerleri, Ankara, 1997: 128.)

İş dizaynı gerek tek tek işler bazında gerekse organizasyonel birimler arasında; görevlerin, otorite ve sistemlerin düzenlenip, bir araya getirilmesine yönelik çalışmaları kapsar. (Acar, s. 25.)

Rotasyon

Çalışanların sistematik bir biçimde bir işten başka bir işe aktarılması sürecidir. Amaç iş özelleştirilmesi sonucunda gelişebilecek olan çalışanın memnuniyetsizliğinin en düşük seviyeye getirmektir (Kerman, 2004: 20).

Rotasyon, çalışanların geçici sürelerde farklı departmanlarda görevlendirilmeleri anlamına gelmektedir. Rotasyonun hem çalışanlara hem de örgüte faydaları bulunmaktadır. Rotasyon sistemi çalışanları tekdüzelikten kurtaracağından, üretkenliğin artmasını sağlamaktadır. Çalışanlar farklı işler yaptıklarından, işi öğrenmede ve öğrendiklerini uygulama sırasında dikkatlerini toplamada güçlük çekmeyeceklerdir. Farklı alanlarda kendilerini geliştirebilme fırsatı elde ettikleri için, terfi etme şansları daha da artacaktır. Tüm bunların yanı sıra, iş arkadaşlarının yokluğunda onların yerini doldurabilme potansiyeline sahip olmaları, örgütün işlerinin aksamamasını da sağlamaktadır.

İş Genişletme ve İş Zenginleştirme

İş genişletme ve iş zenginleştirme rutin, monoton, tekrarlı ve parçalara ayrılmış işlerin kişide yarattığı olumsuz duyguları önlemek ve bu duyguların neden olduğu devamsızlık, verim düşüklüğü gibi örgütsel sorunlara çözüm getirmek amacı ile işlerin yatay ya da dikey olarak yeni görevlerle yüklenerek, yapıların değiştirilmesi olarak tanımlanır (Uyargil, diğerleri, s.73.).

Çalışan Memnuniyetinin İşletmeye Etkileri

Çalışan memnuniyetinin işletmeye etkileri; işe devamsızlık, çatışmalar, işletmeye zarar verici davranışlar, performans, çalışan devir hızı, yabancılaşma başlıkları altında incelenecektir.

İşe Devamsızlık

Çalışan memnuniyeti ve devamsızlık arasındaki ilişkiyi ele alırken, mazeretsiz devamsızlığın göz önüne alınması daha uygun olacaktır. Özellikle çalışanlar yorgunluk, can sıkıntısı, bıkkınlık, ara verme isteği gibi nedenlerle devamsızlık yapıyorlarsa devamsızlığın nedeninin çalışan memnuniyetsizliği olduğu çok açıktır. (Telman ve Ünsal, s. 71).

Devamsızlığın nedenleri üç farklı modelde açıklanmaktadır. Bunlar geri çekilme, sosyal değişim ve adaptasyon modelidir. Geri çekilme modeline göre işinde mutlu olmayan çalışanlar, öncelikle işe geç gelmeye, devamsızlıklar yapmaya başlarlar ve bir süre sonra çalıştıkları örgütten ayrılırlar. Sosyal değişim modelinde çalışan, gösterdiği çabalarına karşılık örgütten alması gerekenleri düşünür. Arada bir denge kurmaya çalışır ve bunu da işe devamsızlık yaparak sağlar. Adaptasyon modelinde ise çalışan, iş doyumsuzluğundan kaynaklanan davranışların sonuçlarına göre değerlendirir. Bu modele göre çalışan işe devamsızlık davranışını etik bulmuyor ise direk olarak işten ayrılmayı seçebilir. (Çakır, 2006:119).

Çatışmalar

Çatışma iki veya daha fazla kişi veya grup arasında çeşitli nedenlerden oluşan anlaşmazlıklar olarak tanımlanır.(İş Yerinde Çatışma, <http://blog.milliyet.com.tr/is-yerinde-catisma/Blog/?BlogNo=5887> (01.03.13).Kişiler arasının çatışmaların yoğunluk kazandığında düşük iş performansı, ekip üyeleri arasındaki memnuniyetsizlik artar. (Acar Batlaş, <http://www.acarbaltas.com/makaleler.php?id=12> (01.03.13)).

Bir örgütte çatışma; bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına ve karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlanmaktadır.

Çoğu çatışmalar iyi yönetildikleri takdirde yıkıcı olmaktan çok örgütlerde çeşitli davranış biçimleri ve karar alternatiflerinin ortaya çıkarılması açısından esneklik sağlar, bireylerin zihinsel çabalarını artırarak yaratıcılığı güçlendirir, modern örgütlerin yaşaması için gerekli uzmanlık alanlarının artıp yayılmasına yardımcı olur (Eren, “Yönetim ve Organizasyon”, :585-586).

İşletmeye Zarar Verici Davranışlar

Toplu halde işi terk etmek, üretimi engellemek, kullanılan aletlere zarar vermek gibi sabotaj davranışları ve aşırı alkol kullanımı, kumar eğilimi gibi çalışanın hem kendisine hem de ailesine zarar veren davranışlar çalışan memnuniyetsizliğinin sonuçlarıdır. (Telman ve Ünsal, s. 76).

Bu gibi eylemlerin altında yatan temel sebep, çalışanların yaşadıkları memnuniyetsizliklerin acısını işletmen çıkarma istekleridir. Çalışan memnuniyetinin düşük olduğu işletmelerde bu tarz olumsuzluklarla daha sık karşılaşılmaktadır. Çalışanlar bazen bu davranışları, mantıklı bir gerekçeye dayandırmakta ve yaptıklarının yanlış olmadığı yönünde kendi kendilerine telkinde bulunarak kendilerini rahatlatmaya çalışmaktadırlar (Erdoğan, 1997: 255).

Performans

Çalışan memnuniyeti ve performans arasındaki ilişkiye bakıldığında, bu ilişkinin iki şekilde gerçekleştiği görülmektedir. İlk alternatif, yüksek performansın yüksek çalışan memnuniyetine yol açmasıdır. Bu durumda kişi, yüksek performans gösterdiği takdirde işletme tarafından daha fazla ödüllendirilecektir ve bu ödüllendirme sonucunda da çalışan daha fazla memnuniyet duyulacaktır. Başka bir deyişle insan başarılı olduğu işte memnun olacaktır. Tabii ki bu alternatifin gerçekleşebilmesi için temel şart, şirketin başarıyı ödüllendirmesidir. İkinci alternatif ise, çalışan memnuniyetinin yüksek performansa yol açmasıdır. Bu açıklama modeline göre, kişi işinden doyum aldığı sürece performansını artırma yönünde çaba gösterecektir.(JR Van Scotter, “Relationships of Task Performance and Contextual Performance With Turnover, Job Satisfaction and Affective Commitment”, Human Resource Management Review, no:100October 2000, s: 87,aktaran,TörünAnıl, “Müşteri İlişkileri Yönetiminin Araçlarından Biri Olarak Çağrı Merkezleri, Çağrı Merkezi

Bölümü Çalışanları ve Memnuniyeti; Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi, SBE, 2006, İstanbul, s. 125)

Çalışan Devir Hızı

Genel anlamda, memnuniyetin, çalışan devir hızı üzerinde önemli bir etkisi olduğu söylenebilir. Yüksek çalışan devir hızına sahip kurumların, bunun önüne geçmek için memnuniyet artırıcı yönde düzenlemeler yapmaları, bu sorunun üstesinden gelmeleri için iyi bir yol olacaktır. Unutulmamalıdır ki sıfır çalışan devir hızı da istenmeyen bir durumdur. Çalışan devir hızının sıfır olmasının çok da istenen bir durum olmaması, çalışanların bir zaman sonra şirket kültüründen doğacak mesleki körlüğe yakalanmaları ve dolayısıyla değişen çevresel koşullara karşı organizasyonun daha yavaş tepki verme riskiyle karşılaşması olarak açıklanabilir. Uzun süreler boyunca aynı pozisyonda aynı işi yapan çalışanların organizasyonlar içinde yapılacak değişikliklere daha fazla direnç gösterme ihtimallerinin bulunması da yine düşük çalışan devir hızının olumsuz taraflarından biri olarak söylenebilir (Luthans, s. 234).

Yabancılaşma

Birinin ya da bir şeylerin varlığını yadsımak anlamına gelen yabancılaşma genel olarak; bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine olan uyumun azalması, özellikle çevresi üzerindeki denetiminin azalması ve bu denetim-uyum azalmasının giderek bireyin yalnızlığına ve çaresizliğine yol açması veya üye olduğu toplumdan uzaklaştırılmış aynı topluma ve toplumun getirdiği kültüre düşman kılınmış bireyin durumu olarak tanımlanabilmektedir.(Abdullah Soysal, “İş Yaşamında Stres”, Çimento İşveren, Mayıs 2009, (Çevrimiçi) <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale237.pdf>, (25.05.13)

2.5.2.Toplam Kalite Yönetiminin Bir Boyutu, Hasta Memnuniyeti

Toplam Kalite Yönetimi felsefesi içinde en önemli konulardan biri olan hasta memnuniyetinin sağlanması, ancak hastaların hastaneden ve hizmet verenlerden neler beklediğinin ölçülmesi ile mümkündür. Sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmede hasta memnuniyeti temel basamaklardan birini oluşturmaktadır. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmet kalitesinin dış müşteriler (hasta ve\veya yakınları) tarafından algılanan yönünü

göstermektedir (PEHLİVAN, E., GENÇ, M., KARAOĞLU, L., ÖZER, A., GÜNEŞ, G. Ve KURÇER, M.:2001)

Hastalar, almış oldukları sağlık hizmetinin alternatifleri ve kalitesi konusunda gerekli teknik bilgilere sahip olmadıkları için, bu hususta değerlendirme yaparken karşılaştıkları ortamı, davranışları, ilgiyi ve ortaya çıkan sonuçları kriter olarak kullanırlar ve aldıkları sağlık hizmetlerinden bu kriterlere uygunluğu nispetinde memnun olurlar. Hastanelerin vermiş oldukları hizmetlerden otelcilik (konaklama) hizmeti hakkında hastaların daha net ve rahat değerlendirmede bulundukları, bunun yanında tıbbi bakım ve uygulanan yöntemler hakkında fazla bilgi sahibi olunmadığı için sağlıklı bir değerlendirmede bulunamadıkları söylenebilir (Sezgin, 1998).

Hasta tatmini, hastanın tedavisiyle uyumlu olma istekliliğini belirleyen ve bakım etkililiğine tesir eden sağlık bakım kalitesinin önemli bir ögesidir. Hasta tatmini, hasta uyumu ve sonuç üzerinde olumlu olabilecek bir etkiyi de beraberinde getirir. Tatmin edilmiş bir hasta, sağlık sorunlarının gerektirdiği bazı koşullara uyma konusunda daha açık ve net, kararlı davranışlar içinde olabilir ve bu da sunulan hizmetin sonucu üzerinde olabilecek negatif etkiyi ortadan kaldırabilir. Hasta tatmini, hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara, hastanın katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetten beklediği performansa ve hizmetin sunulmasının sosyo-kültürel Değerlerine uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur (Maral, Aycan, Özkan, Yıldırım ve Baran, 1998)

Hasta memnuniyetinin ölçülmesinin nedeni; “rekabet gücünü arttırıp pazarda sürekli hizmet verme gayretinde olan diğer tüm kuruluşlar gibi sağlık kuruluşları da hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derecede memnun kalındığını araştırmak, öğrenmek, değerlendirmek ve harekete geçmek zorunda olmasıdır” şeklinde belirtilmektedir (Bal, 2001).

Hasta tatmini “algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur”. Bir hastanın hizmeti almadan önce bazı beklentileri vardır ve hizmetin sunumundan sonra ise geçirdiği tecrübeye dayalı olarak belli algılara sahip olur. Hasta, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar verir. Hastalar, hizmetlerle ilgili beklentileri ile hizmetlerden yararlanarak edindikleri tecrübeler arasındaki farka göre hizmetlerle ilgili düşüncelerini ifade ederek, değerlendirmelerini yapmaktadırlar.

Bireysel başarılarla değil, bir sistem bir ekip olarak ilerlemelerle ilgilenen toplam kalite yönetimini hedefleyen örgütlerin, hasta tatmini ölçümelerini kurumlarında standart ve sürekli hale getirerek ölçüm sonuçlarından faydalanmaları gerekmektedir (Ersoy, 1996).

Hasta memnuniyetini sağlamak, bir sağlık işletmesinin önündeki en zor ve hassas konudur. Konunun hassasiyetinin en belirgin kanıtı, algılanan değerler ile olması gereken değerler arasında, her zaman yakalanamayan bir uyum olma zorunluluğudur (Pehlivan, Genç, Karaoğlu, Özer, Güneş, ve Kurçer, 2001:78).

Sağlık sektörünün çıktısı tatmin olmuş hastadır. Bunu sağlamak için hastaların teşhis ve tedavisi dışında diğer beklentilerini de karşılayacak girdilerin bir araya getirilerek, hastaya sunulması gerekir. Hastanın, sunulan sağlık hizmeti ile ilgili tatmin düzeyi arttıkça, tedaviye olan uyumu da artmaktadır. Sağlık hizmeti sunan işletmelerde pazarlamanın amacı, hedef pazarın tatmin düzeyini geliştirmek ve hastaların beklentilerini karşılayan daha nitelikli hizmetler sunmaktır. Hizmet alanlardan şikayet gelmemiş olması tatmin oldukları anlamına gelmemektedir. Memnun olmasa da müşteri nadiren şikayetini ilgili kuruluşa bildirir. Memnun olmayan müşteri memnuniyetsizliğini çok kişiye, yani birçok potansiyel müşteriye anlatır. Bunun tersi de doğrudur. Beklentileri gerçekleşen müşteri yine birçok kişiye bu memnuniyetini iletir (Ersoy, 1996).

Sağlık hizmetlerinin planlanmasında, uygulanmasında ve izlenmesinde hasta memnuniyeti mutlaka önemli bir adım olarak ölçülmeli ve sonuçları planlama, öncelik belirleme ve uygulamaların yeniden şekillendirilmesinde mutlaka dikkate alınmalıdır.

Hastaların memnuniyeti, sağlıkta kalitenin yükselmesi boyutunda toplam kalite yönetiminin sonuçlarından biridir. Sağlık hizmetlerinin kalitesi söz konusu olduğunda, hasta memnuniyeti temel basamaklardan birini oluşturmaktadır. Memnuniyet çeşitli durumlara ve faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir. Memnuniyetin ölçümü ve memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerin belirlenmesi; durumun saptanması, önceliklerin belirlenmesi ve doğru planların yapılabilmesi açısından bilimsel bir doğrudur (Türköz, 1999).

Hasta tatmini bakım kalitesinin bir boyutudur. Hastaların beklenti ve algılarının hizmet kalitesinin belirlenmesinde iki önemli faktör olduğu kabul edilmektedir. Genellikle hastalar hastaneden beklediklerini ve elde ettiklerini karşılaştırmak yoluyla tatmin ile ilgili yargı

oluştururlar. Hasta tatmini araştırmaları ise, oluşan bu yargının ortaya çıkarılmasını sağlayan araçlardır (Ersoy, 1996).

Sağlık sektöründe, seksenli yıllarda başlayan toplam kalite yönetimi (TKY) uygulamalarında, “hasta tatmini” sağlık hizmeti sunumundaki kalitenin önemli bir boyutu olarak ele alınmış ve hastaların sağlık hizmeti ile ilgili geri bildirimlerinin ölçümü önem kazanmıştır. Hastaların, hizmet kalitesine ilişkin algı ve değerlendirmelerinin, yalnızca kendi tercihlerinde değil, çevrelerindeki kişilerin tercihlerinde de rol oynadığı, hastane seçiminde, arkadaş ve yakınlarının tavsiyelerinin giderek daha etkili olmaya başladığı, araştırmalarca saptanmaktadır. Bundan dolayı, tatmin düzeyi yüksek hastaların, hekimin tavsiye ve yönergelerine uyma, randevulara sadık kalma, verilen ilaçları kullanma ve hekim hasta ilişkisini sürdürme eğilimlerinin, tatmin düzeyi düşük hastalara göre daha fazla olduğu bulunmuştur. Başka bir deyişle hastanın kendisine sunulan sağlık hizmeti ile ilgili tatmin düzeyi arttıka, tedaviye olan uyumu da artmaktadır. Bu bulgu, “hasta tatmini” kavramına, “müşteri tatmini” kavramından farklı bir boyut eklemektedir. Hastanın tatmin düzeyinin onun gelecekteki sağlığı üzerinde rol oynadığı gerçeği, kavrama sağlık hizmeti kalitesinin önemli bir göstergesi olma özelliğini kazandırmaktadır (Ercan, Ediz ve Kan, 2004: 151-157)

Sağlık hizmeti sunan örgütler için, “hasta sadakati” şeklinde ifade edilen, hastaların gereksinimleri olduğunda, hizmetlerinden yararlandıkları sağlık örgütüne geri dönmeleri veya tercih etmeleri önemlidir. Hastaların hizmetten tatmin düzeyleri arttıka, hasta sadakati oranlarının da arttığı bilinmektedir. Bu konuda yapılan araştırmaların sonuçları hasta sadakatinin, hastaların demografik ve psikolojik özellikleri, sağlık durumları, hizmetin sunumu gibi etkenlerden etkilenmesinin yanında hasta tatmini ile de çok yakından ilgili olduğunu göstermektedir (Ahmadeva, ve Araslı, 20049)

Hasta tatmini araştırmacıları, sağlık kuruluşlarında tatminin özellikle üç faktörden etkilendiğini vurgulamaktadırlar. Bunlardan birincisi; hastaların sağlık durumları, hizmet beklentileri ve sosyo-demografik özellikleri, ikincisi; bakımın teknik ve sanatsal yönü ve personelin özelliklerini içeren hizmeti sunanların karakteristikleri, üçüncüsü ise hizmetin oluşturulmasını yapısını ve kabul edilebilirliğini içeren çevresel faktörlerdir (Akgl, 2000).

Müşteri memnuniyeti, müşterinin şartlarının yerine getirildiği, müşteri tarafından algılanan memnuniyet derecesidir. Müşterilerin büyük kısmı bir ürün ya da hizmet hakkındaki görüşlerini yalnızca gördükleri insanlarla olan temaslarına dayanarak oluştururlar. Hasta sağlık kuruluşunda birçok süreçte birçok insanla iletişim içinde olduğundan karşılaştığı herhangi bir çalışanın davranışından, verilen herhangi bir hizmetten memnun kalmadığında, bu olumsuz düşüncesi komple tüm hizmetlere yansıtacak ve hasta tatmini ciddi biçimde etkileyecektir (Hoyle, 4.b.2000).

Hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçlarına göre hastalarda memnuniyetsizliğe neden olan faktörlerden bazıları şöyledir:

- -Sağlık bakım kalitesinin düşük olması,
- -Kaba davranan personel,
- -Temizlik, düzen ve konforun olmayışı,
- -Doktor-hasta ilişkisinin dostça olmaması,
- -İlgili personel tarafından bilgi verilmemesi,
- -Yemeklerin kalitesizliği,
- -Ödeme planlarındaki uygunsuzluk,
- -Hizmet sunanların sık sık değiştirilmesi,
- -Gizliliğe önem verilmemesi,
- -Hizmeti sunanlar ile hastaların farklı kültürden olmaları,
- -Doktorlara ve diğer personele ulaşmanın zorluğu,
- -Pratisyen hekimlerin müdahaleleri,
- -Doktorun hastaya yeterince zaman ayırmaması,
- -Doktorun hastayı dinlememesi veya öyle görünmesi
- -Doktorun hastaya hastalığı hakkında bilgi vermemesidir.

Hasta Memnuniyetinin Tanımı ve Önemi

1970’li yıllardan itibaren kaliteli hizmetin en önemli göstergesi olarak görülen memnuniyet kavramı, son yıllarda sağlık alanında da önem kazanmaya başlamıştır. Sağlık bakımının değerlendirilmesinde kullanılan hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde kaynakların uygun kullanımı için gerekli bir kavram olarak görülmüştür (Williams1994, akt: Yılmaz, 2001:69-74).

Hasta memnuniyeti aynı zamanda sağlık bakım hizmetlerinin temel çıktısı ve sağlıkta kalite ölçütlerinden biri olmakta, sağlık hizmetlerinin devamlılığının sağlanması ve daha iyi düzeye getirilmesine olanak sağlamaktadır (Gügen, 2004).

Bugün sağlık bakım kalitesinin değerlendirilmesinde iki yol izlenmektedir (Williams1994, akt: Yılmaz, 2001:69-74):

- Sağlık bakım standartlarının belirlenmesi ve uygulamanın bu standartlara göre ölçülmesi
- Hasta memnuniyetinin izlenmesi

Sağlık hizmetlerinde hastalar 1960'lı yıllardan itibaren pasif rolden aktif role geçmeye başlamıştır. Günümüzde ise hastalar kendi sağlık bakımlarına ve karar verme süreçlerine katılmak, hastalıklarıyla ilgili tanı ve tedavilerini anlamak istemektedirler. Bu nedenle verilen sağlık hizmet kalitesinin sadece sağlık hizmeti verenler tarafından değil, sağlık hizmetini alan hastalar tarafından da değerlendirilmesi ön plana çıkmaktadır (Yılmaz, 2001:69-74).

Sağlık hizmetlerinde memnuniyetle ilgili ilk değerlendirmeler 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde hemşirelik alanında yapılmıştır. Günümüze kadar devam eden çalışmalar özellikle son on yıldır gelişmiş ülkelerde sağlık bakım kalitesinin değerlendirilmesinde memnuniyetin önemli bir ölçüt olduğunu göstermiştir. Ülkemizde de memnuniyet çalışmaları giderek hız kazanmaya uğraşılıyor (Yılmaz, 2001:69-74).

Leebov ve Scott, sağlık kurumlarında hasta memnuniyetinin önemini dört nedenle açıklamıştır (Karadağ, 2007):

- a) İnsancıl nedenler: Hastaların temel haklarından biri kaliteli sağlık hizmeti almasıdır.
- b) Ekonomik nedenler: Hastalar ücretin karşılığını bekler. Hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşlarının hasta ve kar potansiyelini arttırmaktadır.
- c) Pazarlama: Sağlık kuruluşları kazançlarını arttırmak için memnuniyete önem verir.
- d) Etkililik: Memnun olan hastaların sağaltım sürecine katılımı iyi olur.

Sağlık bakımının sonuçlarının hasta tarafından algılanması, sağlıkla ilgili beklentilerin karşılanması, kişiden kişiye hatta aynı kişi tarafından farklı zamanlarda farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Buna göre memnuniyet yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerler ile ilişkili karmaşık bir kavramdır (Carr-Hill 1992).

Donebedian (1992) “hasta memnuniyetini hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas yetkenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt” olarak tanımlamıştır. Greeneich (1993) ise farklı bir tanım yaparak “hastanın beklentileri ve aldığı bakımın uyumu” olarak nitelemiştir (akt: Yılmaz, 2001:69-74).

Hasta memnuniyeti ayrıca hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri yararlarla, alacakları sağlık hizmetinin veriliş şeklinin sosyokültürel değerlerine uygunluğuna bağlıdır. Kişinin beklentisi aldığı hizmetten fazlaysa memnuniyetsizlik, aldığı hizmetten azsa memnuniyet ortaya çıkar (Sezer, 1999).

Yapılan çalışmalarda memnuniyet düzeyi yüksek hastaların, hekimlerin tavsiyelerine uyma, verilen ilaçları düzenli kullanma ve aldıkları sağlık hizmetlerini devam ettirme tutumlarının memnuniyet düzeyi düşük hastalara göre daha fazla olduğu gözlenmiştir (Gügen, 2004).

Hasta Memnuniyetinin Boyutları

Hall ve Dornan hasta memnuniyeti araştırma sonuçlarını değerlendirdikleri bir meta analizde hasta memnuniyetinin boyutlarını ulaşım, bürokratik işlemler, genel kalite, fiziksel şartlar, hizmetin devamlılığı, maliyet ve hizmetin değişkenliği olarak saptamışlardır (Gügen, 2004).

Risser 1975 yılında, Amerika’da 1957-1974 yılları arasında yapılan hasta memnuniyeti araştırmalarını incelemiştir. Bu araştırmanın sonucuna göre ücret, uygunluk, sağlık personelinin teknik ve kişilerarasının özellikleri, sağlık bakımının istenilen kalitede olması hasta memnuniyetinin boyutları olarak sınıflanmıştır (Akın, 2004).

Ware ve arkadaşları 1983 yılında hasta memnuniyetinin boyutlarını şu şekilde sınıflandırmıştır (akt: Akın, 2004):

- Hasta-sağlık çalışanı ilişkisi
- Sağlık bakımının teknik kalitesi

- Ulaşılabilirlik
- Ücretlendirme
- Etkililik
- Süreklilik
- Fiziksel koşullar
- Elde edilebilirlik

Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesinde dokuz boyuttan da söz edilmektedir (Karadağ, 2007):

- Hasta- hekim ilişkisi
- Hasta- hemşire ilişkisi
- Hasta- diğer sağlık çalışanı ilişkisi
- Bilgilendirme
- Beslenme hizmetleri
- Fiziksel ve çevresel koşullar
- Bürokratik işlemler
- Güven
- Ücretlendirme

Hasta Memnuniyetine Temel Oluşturan Kuramlar

Hasta memnuniyetini açıklamaya yönelik teorilerin çoğu işyerine yönelik motivasyon kuramlarına dayanılarak oluşturulmuştur. Herzberg ve arkadaşları ikili etken kuramını öne sürmüştür. Buna bağlı olarak da hasta memnuniyeti ve memnuniyetsizliğine neden olabilecek faktörlere ilişkin yorumlar yapmışlardır. Doyumsuzluk (çalışma koşulları, güvenlik, maaş vb. dış faktörler) ve memnuniyet faktörleri (birey olarak kabul görme, sorumluluk alma vb. içsel faktörler) ikili faktör teorisini oluşturmaktadır (Yılmaz, 2001:69-74).

Hasta memnuniyetiyle ilgili diğer bir kuram Linder-Pelz tarafından öne sürülen beklenti modelidir. Linder-Pelz, bireyin aldığı bakımla ilgili olumlu tutumu hasta memnuniyeti olarak tanımlamaktadır. Linder-Pelz, hasta memnuniyetini tanımlamada 10 temel öge tanımlamıştır (akt: Karadağ, 2007):

- Kolay erişebilme,
- Kaynakların kullanılabilirliği,
- Bakımın devamlılığı,
- Bakımın çıktıları,
- Maliyet,
- İnsancılık,
- Bilgi toplama,
- Bilgi verme,
- Hoşa gitme,
- Kalite ve yeterlilik

Lawler ve Anderson hasta beklentilerinin farklı yönlerini ortaya koyan üç kuram oluşturmuştur (Yılmaz, 2001:69-74).

- Düzensizlik kuramı: Hastanın beklentileri ile verilen hizmet arasında bir uçurum vardır. Beklentiler ve hizmetin karşılaştırılması sonucunda olumlu, olumsuz bir düzensizlik oluşmaktadır.
- Zıtlık kuramı: Beklentiler ve hizmetin arasındaki farklılık büyüktür.
- Eşitlik kuramı: Kişinin kendi beklentileriyle başkalarının beklentilerinin ve girdilerle çıktıların dengeli olması söz konusudur.

Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Jones ve arkadaşları hasta memnuniyetiyle ilgili faktörleri dört ana grupta toplamışlardır. Bunlar (Karadağ, 2007):

- Sağlık statüsü, hizmet beklentileri ve sosyo-demografik ayrıntıları içeren hasta özellikleri
- Sağlık hizmetinin teknik ve işlevsel yönü, hizmeti sunanların özellikleri
- Hasta ve sağlık hizmeti verenler arasında açık iletişim, bütüncül ve sürekli bir hasta hekim ilişkisi
- Çevresel etkenler (sağlık hizmetinin oluşturulmasında etkili)

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri daha ayrıntılı olarak hastaya, hizmet verenlere ve çevresel ve kuruma yönelik faktörler olmak üzere üç grupta inceleyebiliriz.

Hastaya İlişkin Faktörler: Hastaların yaşı cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal statüleri, sağlık durumları, hastanın geçmiş deneyimleri, çevreden edindiği bilgiler, beklentileri, hastanın kendi sağlık algısı hasta memnuniyetini etkilemektedir (Yılmaz, 2001:69-74).

Sosyo-demografik değişkenlerle ilgili olarak farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Bunlardan bazıları şunlardır (akt: Yılmaz, 2001:69-74):

- Yaşlı hastaların genç hastalara göre daha fazla memnun olduğunu saptayan çalışmalar (Carr-Hill 1992, Jakobsson ve ark. 1994) olmasına karşın yaş ile memnuniyet arasında ilişki bulmayan çalışmalar da (Hart ve ark.1996, Zu ve ark. 1997) vardır.
- Erkeklerin (Lookinland ve Pool 1998) ya da erkeklerin daha memnun olduğunu (Gray 1997), memnuniyetle cinsiyetin ilişkili olmadığını gösteren çalışmalar (Larsson 1999, Okumus ve ark. 1993, Ozmen 1990, Tengilimoğlu 1996) bulunmaktadır.
- Carr-Hill 1992, Esatoğlu 1996 ve Ozmen (1990) çalışmalarında, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların beklentileri fazla olduğu için daha az memnun olabileceğini belirtmiştir.
- Yılmaz (2000) çalışmasında eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha fazla memnun olduğunu bulmuştur.
- Okumus 1993 ve Akyol 1993, eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilemediğini bulmuştur.
- Weiss 1988, hasta memnuniyeti ve yaş arasında olumlu ilişki saptamıştır (Gügen, 2004)
- Lewiss 1994, Ersoy 1996, eğitim düzeyi ve hasta memnuniyeti arasında olumsuz ilişki saptamıştır (akt: Gügen, 2004).

Özetle, yas, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile memnuniyet arasındaki ilişki tutarlı değildir.

Hizmet Verenlere İlişkin Faktörler: Sağlık personelinin kişilik özellikleri, sağlık personeli tarafından gösterilen ilgi ve anlayış, sağlık personelinin profesyonel tutumu, bilgi ve

becerilerini sunma biçimleri, iyi iletişim kurma memnuniyet üzerinde önemli rol oynar (Yılmaz, 2001: 69-74).

Hasta merkezli bakım bireyin kendisini önemli hissetmesine ve hekimle kurulan iletişimde güvenin sağlanmasına olanak sağlar. Bu yaklaşımda yine bireyin gereksinimleri belirlenir, karşılanır ve bu yönde hastaya yeterince bilgi verilince hastaların sağlık personeline karşı güven ve memnuniyeti artmaktadır (Yılmaz, 2001: 69-74).

Konuyla ilgili olarak 1966- 1990 yılları arasında yapılan 221 araştırmanın boyutlarını incelendikleri bir meta analize göre hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktör belirlenmiştir. Bunlar:

- Sağlık hizmetlerini veren kişilerin hastalarına karşı gösterdikleri ilgi
- Hastalara hastalıkları hakkında bilgilendirme
- Yakın ilgi, hizmet sunucularının ve sağlık kuruluşlarının güvenilirliği
- Profesyonel yeterlilik

Çevresel ya da Kuruma Yönelik Faktörler: Sağlık kuruluşunun ulaşılabilirliği, çalışma saatleri, temizlik, asansör, otopark ve yiyecek hizmetleri vb. fiziksel özelliklerin yeterlilik ve uygunluğunu kapsamaktadır.

Hasta Memnuniyetinin Ölçülmesi

Hasta memnuniyeti hakkında yapılan çalışmalarda doğrudan ve dolaylı yöntemler kullanılmaktadır. Doğrudan yöntemler, memnuniyet düzeyinin önceden belirlenmiş olan değişkenlerinin hastaya doğrudan sorulduğu anket, yüz yüze görüşme, telefon anketi vb.

Dolaylı yöntemler ise, memnuniyet düzeyinin doğrudan sorulmadan, hastanın kendiliğinden verdiği geribildirimlerin kullanıldığı yöntemlerdir. Kullanılan bu yöntemlerin maliyeti, doğruluğu, istatistiksel geçerliliği ve hastalara verdiği rahatsızlık derecesi değişkenlik göstermektedir (Karadağ, 2007).

Hasta memnuniyet araştırmalarında kullanılan yöntemler kalitatif (niteliksel) ve kantitatif (niceliksel) olmak üzere ikiye ayrılır (Akın, 2004). Niteliksel araştırmalarda veriler

genellikle görüşme (çoklu görüşme, odak grup) ve gözlem yöntemleriyle toplanır. Niceliksel araştırmalarda ise veri toplamak için genellikle anketler kullanılır. Niteliksel yöntemde amaç sağlık hizmetinin niteliğinin nasıl olduğunun ve hizmetin görünüşünün belirlenmesidir. Niceliksel yöntemde ise hastanın ne kadar ve ne oranda memnun olduğu araştırılmaktadır.

Hasta memnuniyeti araştırmalarında en sık kullanılan yöntemler şu şekildedir (Karadağ, 2007):

- Anket uygulama yoluyla yapılan araştırmalar
- Posta yoluyla yapılan araştırmalar
- Telefon görüşmeleri yoluyla yapılan araştırmalar
- Odak grup görüşmeleri ile yapılan araştırmalar

Hasta memnuniyetinin ölçülmesinde bazı zorluklar bulunmaktadır. Bu zorluklar şu şekilde ifade edilebilir:

- a. Hastaların sağlık personelini ve sağlık hizmetlerini değerlendirme konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması en önemli zorluklardan biridir.
- b. Hastaların bedensel ve duygusal yapıları memnuniyet konusundaki yargılarını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir.
- c. Hastalar ve sağlık çalışanı arasındaki ilişki tıbbi olmayan etkenlerden etkilenmektedir.
- d. Tıbbi olmayan diğer hizmetler de memnuniyette etkilidir.
- e. Hastalar hekime bağlı olma hissi nedeniyle gerçek görüşlerini bildirmemektedirler (Akın, 2004).

2.6. Afganistan'da sağlık hizmetlerinde kalite

Dünya sağlık örgütünün raporuna göre Afganistan'da 2005 yılında anne ölüm hızı 730/100000 canlı doğum da, yeni doğan ölümü hızı 44/1000 canlı doğumda , beş yaş altı ölüm hızı 213/1000 kişide iken 2013 yılında anne ölüm hızı 400/100000 canlı doğumda, yeni doğan ölüm hızı 36.8 /1000 canlı doğumda, beş yaş altı ölüm hızı 76/1000 kişiye düşmüş bunlar Afganistan'da sağlık hizmetlerinin kalitesinin iyileştiğini göstermektedir, ama kalite ile ilgili çalışmalar eskiden 1973 yılında üretim sektöründe kalite açısından sadece medeni bakanlığında uygulanırken 1974 yılında ticaret bakanlığında ithal ürünlere

uygulamış savaş döneminde hiç bir gelişme olmadan 2007 yılında Afganistan ulusal standart otoritesi(ANSA) olarak bağımsız bir kurum şeklinde işe başlamış şimdiye kadar sağlık bakanlığında sağlık hizmetlerinin kalitesi ile ilgili bir birim ne merkezde nede taşra teşkilatında açılmamış hatta eğitim araştırma hastanelerinde kaliteni kontrol eden bir birim yoktur, sağlık hizmetlerinin kalite açısından kontrol edilmesi bazı uluslararası kuruluşlar ve sağlık bakanlı kendi geliştirilen ulusal değerlendirme formu yada kontrol liste ile kontrol edilmektedir(DSÖ,2013 istatistik raporu).

Afganistan devleti koruyucu sağlık sisteminin(birinci basamak) temel sağlık hizmetlerinin ilerlemesi ve geliştirilmesini uluslararası kuruluşların yardımıyla temel sağlık hizmeti paketini (BPHS)'i düzenleyerek yapılandırdı, birinci ilk ulusal sağlık sisteminin etkisi kısıtlı kaynakla çok büyük bir etkisi hastalık ve ölümün azaltılmasına neden olmuştur, sonradan bu temel sağlık hizmetleri yeterli değil esas hastane hizmetleri paketi (EPHS) üzerinde durulmuş, çok acil hastalar, yaralılar ve ağır yaralılar hastane hizmetlerine gereksinim gerektirmektedir, ilçe hastaneleri, il hastaneleri ve bölge hastaneleri çok büyük kaynakları uluslararası kuruluşların organizasyonundan temin etmiş, bu hizmetin Afganistan İslam cumhuriyeti tarafından yürütülmesi ve topluma ulaştırılması güvenlik açısından problem olduğundan dolayı devleti olmayan organizasyonlar (NGO) ile anlaşma kapsamında yürütülmesine izin verilmiş ve devlet teftiş ve kontrolü etmek rolünü kabul ederek devam etmektedir(BPHS,2010 ve EPHS,2005) .

Afganistan halk sağlığı bakanlığı üçüncü basamak sağlık sistemleri yani tersiyeri hastane hizmetleri için çalışmalar yürütülüyor, özerk hastane stratejisi “hospital sector strategy (HSS)” ve kamu özel sektör ortaklığı(PPP) şimdiye kadar uygulanmadığı için birinci basamaktan ve ikinci basamaktan ağır hastaların, ilerleyen ve kronik hastalar, ileri tetkik isteyen hastaların kabildeki eğitim araştırma hastanelerine akışı hemde ülke geneline tedavi hizmetinin sunan hastanelerdir, sınırlı kaynaklarla ve merkezi devlete bağlı olması nedeniyle mali sistemin merkezin kontrolünde olması, mali işlerin harcamasında özerkliği olmadığı için yenide ulusal eğitim ve araştırma hastanelerin yükünü artırmaktadır, (HSS for Afghanistan.2011:1).

Kabilde olan eğitim ve araştırma hastaneleri finansal ve teknoloji açısından devlet tarafından yürütülmekte, uluslararası kuruluşların bir destek sağlanmadığı için şimdi “kalp ve beyini” çalışmamak durumdadır, bu hastanelerin yönetimi çok önemli bir büyük dağ gibi yük devlete

getirmekte, devlet bunun altından kalkamamaktadır. Kabildeki hastanelerin tümü çok yönlü kaynak kıtlıkları ve problemleri üstlenmektedir; organizasyon ve yapısal, devleti olmayan kuruluşların hastanelerin yürütmesi için yaklaşmaması ve toplumdan katkı pay alınmaması, eğitim ve araştırma hastanelerin tahsis edilen kaynaklarına kontrolünün yokluğu, yönetim kapasitesinin yeterli olmayışı, sigorta sisteminin olmayışı, enstitü deneyiminin yeterli olmayışı ve başka bilinmeyen yan etkilerden de etkilenmektedir, bazı memurlar mali işlere tedarikat kanunu açık net olmadığından dolayı imza atmıyor, tüm mali işlem maliye bakanlığının sorumluluğunda olduğu için işlerin yürümesi yıllar sürmekte olup işlerin aksamasına neden olmaktadır (HSS for Afghanistan,2011:2-3).

sonuçta kabildeki hastaneler tedavi hizmetlerinin toplum tarafından kabul edilebilir bir hastane hizmetinin sunamamaktadır, bütün bu nedenler Afgan halkının sağlık gereksinimini karşılayamamakta hatta özel hastaneler toplumun tedavi hizmetlerine ihtiyacını giderememekte bundan dolayı hastalar sağlık bakım hizmetlerinden memnun kalmamaktadır, yurtdışında tedavi etmeyi tercih etmekte ve ülkemizden sermaye ve servet kaçmakta ve toplumumuz tüm sıkıntıları çekmektedir, hemde devlet çalışanlarının ve üst düzeyde olan devlet adamları tedavisi için yurt dışına çıkmaları toplumun tedavi hizmetlerine olduğu güvenini zedelemektedir(HSS for Afghanistan,2011:3-5).

Medikal tür isim çatısı altında Afgan aileleri yurtdışına tedavi hizmetleri için nakliye, yemek, mesken, tedavi ücreti ve diğer giderleri cepten ödenmekte hemde tedavisi uzun süren hastalar bu büyük yükün altından kalkamazken tüm servetinin elden vermektedir, en sonunda cepten ödeme en üst düzey durumuna ulaştığında uluslar arasının kuruluşlardan yardım istemekle kendi çaresini bulmaya çalışıp neticede kendini yabancı ülkelere mülteci durumuna düşürmektedir, birleşmiş milletlerin mülteciler şubesine kendilerini kayıt etmekte yada dilencilik durumun' da kalmaktadırlar, bütün bu deliller ışığında yüksek sesle üçüncü basamak sağlık sisteminin yani tedavi hizmetlerinin krizde olduğunu ve tedavi hizmetlerinin kalite açısından değerlendirilmesini gerektiğini söyleyebilirim (HSS for Afghanistan,2011).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1.Araştırma Bölgesinin Tanıtılması

Afganistan Asya kıtasının kalbinde yer alan dünyanın 42 inci kalabalık ülkesidir, Etnik gruplar: Peştun, Tacik, Özbek, Hazara, Türkmen, Beluç vb, Din: %99 müslüman %1 hindu, Resmi diller: Peştunca, Farsçadır, kuzeyinde Türkmenistan, Uzbekistan, Tajikistan ve doğusunda Çin cumhuriyeti, batısında İran ve güneyinde Pakistan ile komşudur, yer yüz ölçümü 647500 km², bir kilo metre kareye düşen 41 kişi ve nüfusu 2014 -2015 yılları arasında, aileler listeye alınarak ve $P_t = P_0 e^{rt}$ formülü kullanılarak hazırlanmıştır.

P_t = nüfus tahmini

P_0 = yıl nüfusu

E =log tabii

R =yıllık nüfus artış oranı

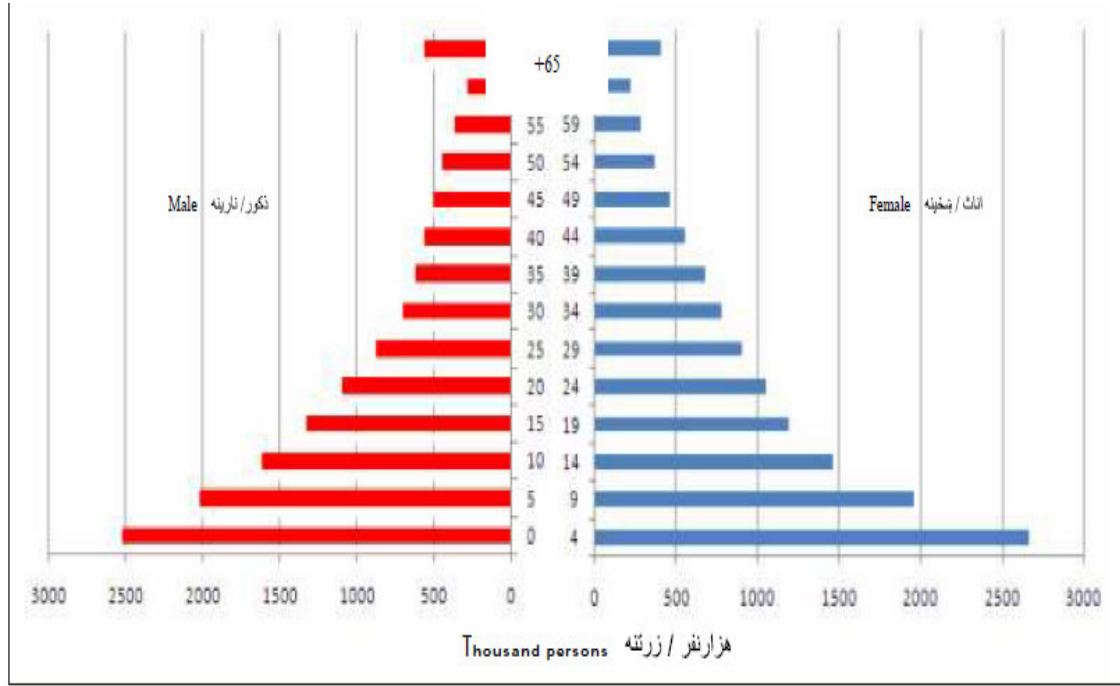
T =zaman aralığı

Birinci nüfus sayım ülkemizde 1979 yılında olup üç dönem savaş sonrası ikinci nüfus sayım başlanmamıştır, bundan dolayı ülkede nüfus sayımı idari ünitelerine, kentlere, köylere ve cinsiyete akademik teknik ve demografilere ve kurallara göre 34 il ve 364 ilçe 34 il merkezini dahil edilmiş, Eleven 66 kent 389 mahallesinde dahil edilmiştir.

Toplam nüfus 2014-2015 yılında 28,6 milyon tahmin olmuş bundan 14,7 milyon erkek ve 13,9 milyon kadın tahmin edilmiş bundan ülkede yaşayan nüfusun 2014-2015 yılında 27,1 milyon nüfusun 13,2 milyon kişinin (49%) kadın, 13.9milyon kişinin (51%) erkek, bunların 20,4 milyon kişinin (75,3%) kırsal bölgede ve 6,7 milyon kişi (24,7%) kentte yaşamaktadır.

Eleven Afganistan'da 1,5 milyon kişi nüfus (bedevi) olarak yaşamakta olup genel nüfus sayımına dahil edilmemiştir çok bir özel özelliği nüfusun genç yaş yapısıdır 12,3 milyon (46,2%) 15 yaş altında ve 65 yaş ve üzeri nüfusu sadece (3,7%)'ni oluşturmaktadır, bu genç

nüfus dünyada birinci sırada olup hem de komşu ülkerine göre de çok yüksektir. Bundan 100 kişi iş göçüne sahip olana karşı 107 kişi karşı gelmektedir, nüfus artışı gebe kalmaya göre (2,03%) artış göstermektedir.



Şekile:2.2. Afghanistan ‘da yaş grupları yaş ve cinsiyete göre 2014-15 yılında şöyle dağılım göstermiştir (CSO:2014-2015.www.cso.gov.afghanistan).

Hatırlatmasında fayda var diye şimdi ikinci nüfus sayımına başlamıştır elektronik kimlik dağıtılıyor inşallah gerçek nüfusu önümüzdeki yıllarda ortaya çıkacaktır.

Araştırmanın yapılacağı yer kabil Afganistan’ın başkenti olduğu için kabildi hem tanıtılması önemlidir, kabil kenti 17 ilçe ye taksim edilmiş genel olarak 598146 aile yaşamakta olup 1774379 kadın ve 1903655 erkek toplam nüfusu 3,678034(3,7 m) yaşamaktadır.

3.2.Araştırmanın kapsamı

Afganistan’ın başkenti kabil ili sınırları içerisinde ve Halk sağlık bakanlığına bağlı eğitim ve araştırma hastaneler yer almalıdır

1. Malalai Kadın Doğum Eğitim ve Araştırma Hastanesi
2. Rabia Balkhi Kadın Doğum Eğitim ve Araştırma Hastanesi

3. Acil İbni Sina Eğitim ve Araştırma Hastanesi
4. Göğüs Eğitim ve Araştırma İbni Sina Hastanesi
5. Diş Eğitim ve Araştırma Hastanesi
6. Atatürk Çocuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
7. Andragandi Eğitim ve Araştırma Çocuk Hastanesi
8. Wazir Akbarkhan Eğitim ve Araştırma Hastanesi
9. Rehabilitasyon Hastanesi
10. Göz Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
11. Enfeksiyon Eğitim ve Araştırma Hastanesi
12. İstiklal Eğitim ve Araştırma Hastanesi
13. 102 Yataklı Khairkhanan Hastanesi
14. 50 Yataklı Desht Berçi Hastanesi
15. 300 Yataklı Bağımlılık Hastanesi
16. Psikiyatri Eğitim ve Araştırma Hastanesi

Yukarıdaki eğitim ve araştırma hastanelerinden sadece cumhuriyet ve wazir akbarkhan eğitim ve araştırma hastanesi araştırmaya seçilmiştir.

3.2.1.Cumhuriyet eğitim ve araştırma hastanesi

Bu hastanenin eski binası dört kat 55 oda ve 350 yataklı olup Almanya tarafından beton ve düzgün şekilde Afganistan İslam cumhuriyeti halk sağlığı bakanlığı tarafından teslim alındı ilk hastane yönetici sayın Feroziddin Mustafa tarafından hastanenin adı sorgul khinj olarak adlandırıldı, hastanenin formölü şöyleydi;

1. Katta Eczane, laboratuvar, röntgen, acil cerrahi, dâhiliye
2. Katta Dahiliye erkek ve kadın servisi, yönetim şubesi, dahiliye şefi, endoskopi, ultrason, yoğun bakım ve EKG şubesi açıldı.
3. Katta Cerrahi erkek ve kadın servisi, hemşirelik şubesi ve yanık şubesi açıldı.

4. Katta Ameliyathane, uyandırma, Cerrahi departmanı, dahiliye departmanı, küçük cerrahi, tıp öğrencileri için oda ayrıldı ve anestezi servisi açıldı.

Hastane binası önünde iki katlı olarak idari binası kuruldu birinci katıda yemekhane, çamaşırhane, terzi hane ve mutfak bulunmaktadır ve ikinci katıda idari müdürü, hizmetçi müdürü, zatiye müdürü, muhasebe ve kontrol müdürü bulunmaktadır.

Bu hastanenin taliban döneminde hocalar tarafından yönetici olarak atandı taliban sonrasında yeniden doktor yönetici görevlendirilerek hizmet sunmaya başladı 2003 yılında hastane Çin cumhuriyeti tarafından tamir edildi ve 2004 yılında tamir edilen binanın yarısı yıkıldı kalan yandaki bina HSB onayıyla hizmet sunmaya devam etti ve 2006 yılında bir 10 katlı binanın Çin tarafından 21 milyon dolar bütçesiyle yapılmasına karar verilip işe başladı iki yıl içinde düzgün şekilde Afganistan cumhurbaşkanı huzurunda açılışı yapıp hizmet sunmaya başladı şimdi 350 yataklı hastane ve toplam 850 personel ile sağlık hizmeti sunmaktadır

3.2.2.Wazir Akbarhan hastanesi

hastanenin tarihçesi, bu hastane 68 dönemlik yere bibi mehru parkında rusia inkılap başkanı bulganın ile yüz yataklı bibi mehro hastanesi olarak 1961 yılında kuruldu ve hayman sohtıp adı olan bir alman firması tarafından beş katlı olarak imar edildi,1964 yılında hizmet sunmaya başladı, hastanenin yaklaşık kırk odası vardı alt katta mutfak, çamaşır hane, depo, otoklav şubesi vardı, kalan dört katında cerrahi, dahiliye, ortopedi, göz, KBB, laboratuvar, röntgen ve bulaşıcı hastalıkların şubesi aktif olarak hizmet sunmaktaymış.

1965 yılında hastanenin adı gazi wazir mohammad akbarhan olarak değiştirildi, şimdi hastanede genel cerrahi servisi, dahiliye servisi, ortopedi servisi 250 yataklı hastane ve toplam personeli 606 kişi olarak hizmet sunmaya devam ediyor.

3.3.Araştırmanın Tipi

2016 yılında Afganistan kabilde cumhuriyet eğitim ve araştırma Hastanesi ve wazir akbarkhan eğitim ve araştırma Hastanesi'nde gerçekleştirilen çalışma kesitsel bir araştırma tiptedir.

3.4.Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma evreni, Afganistan’ın başkenti Kabil’de yer alan sağlık bakanlığına bağlı olan 16 adet Eğitim ve araştırma Hastanesinde çalışanlar ve hastaneye başvuran hastalar oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem ise, küme örnekleme tekniği olarak bunlardan 2 tanesi cumhuriyet ve wazir akbarkhan eğitim ve araştırma hastaneleri belirlenmiştir. Bu kurumlarda çalışan sağlık personelleri ve bir hafta boyunca hizmet alan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 18 yaş ve üzerindeki hizmet sonucu ve hizmet alıcılara araştırma ekibince geliştirilen sağlık çalışanlar, ayaktan hizmet alanlar, yatarak hizmet alanlar olmak üzere üç ayrı anket 01.01.2016-30.03.2016 tarihleri arasında tüm hastane birimlerine ve sağlık çalışanlarına uygulanmıştır. Bu süreler arasında 500 kişi çalışan, 500 kişi hastaya ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında 500 kişiden 411 kişi sağlık çalışanlarına ulaşılmıştır, katılım oranı %82,2’dir, 900 kişi hastalardan 456 kişi yataklı servislerinden başvuranlarına ulaşılmış katılım oranı %88,9’a ulaşılmıştır, toplam 867 kişiye ulaşılmış, toplam ulaşım yüzdesi 85.55’tir.

3.5.Araştırmanın değişkenleri

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri aşağıda sunulmuştur.

Buna göre araştırmanın bağımlı değişkenleri çalışan ve hastalar olmak üzeri aşağıda açıklanmıştır:

1- Sağlık çalışanları araştırmanın bağımlı değişkenleri;

Bağımlı değişkenler;

- Hastane hizmetlerinden memnuniyet durumları
- Ortam memnuniyeti
- Yurtdışı tedavi harcaması,
- Araç gereç imkânı
- Bilgi sahibi olma

Bağımsız değişkenler;

- Cinsiyet
- Yaş

- Medeni durum
- Eğitim durum
- Meslek durumu
- Unvan
- Çalışma süresi

2- Hastalar için bağımlı ve bağımsız değişkenleri;

Bağımlı değişkenleri;

- Yurtdışı tedavi harcaması,
- Hastaneye yeniden gelme ya da başkasına önerme
- Hastane hizmetlerinden memnuniyet durumu
- Memnuniyetleri
- Ortam memnuniyeti

Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Cinsiyet
- Yaş
- Medeni durum
- Eğitim durum
- Başvurduğu servisin ya da polikliniğin adı
- Daha önce hastanede yatma durumu,
- Hastanede kalış süresi.

3.6.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri kaynağı olarak araştırma ekibi tarafından geliştirilen “sağlık çalışanları, yatarak ve ayaktan Tedavi Gören Hastaların ve Yakınlarının Hastane Çalışanları ve Hizmetlerinden memnuniyeti” anket formu (ek1) kullanılmıştır, Araştırma anketi, araştırmacı ekibi tarafından yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak uygulanacaktır.

Bu anketler Formu sırası ile 46,37 ve 35 sorudan oluşmaktadır;

Çalışan anketi dört bölümden ve 46 sorudan oluşmaktadır, Birinci bölümde; incelenenlerin sosyo-demografik özellikleri ve tanımlayıcı bilgileri yer almaktadır. İkinci bölümünde kurum ve yönetim ile ilgili sorular yer almaktadır. Üçüncü bölümde çalışanların sağlığı ve güvenliği yer almaktadır. dördüncü bölümde ise genel durumdan çalışanların memnuniyet ve yurt dışı tedavi harcaması sorulmuştur.

Yatarak tedavi alan hastaların anketi üç bölümden ve 37 sorudan oluşmaktadır; birinci bölümünde incelenenlerin sosyo-demografik özellikleri ve tanımlayıcı bilgileri yer almaktadır, ikinci bölümünde kurum ve yönetim ile ilgili sorular yer almaktadır, üçüncü bölümde ise genel durumdan hastaların memnuniyet durumları ve yurt dışı tedavi harcaması sorulmuştur.

Ayaktan başvuranların anketi üç bölümden ve 35 sorudan oluşmaktadır; birinci bölümünde incelenenlerin sosyo-demografik özellikleri ve tanımlayıcı bilgileri yer almaktadır, ikinci bölümünde kurum ve yönetim ile ilgili sorular yer almaktadır, üçüncü bölümde ise genel durumdan hastaların memnuniyet durumları ve yurt dışı tedavi harcaması sorulmuştur

3.7.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracının Uygulanması ve Uygulama Şekli

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan Anket Formu, Afganistan kabildeki cumhuriyet eğitim ve araştırma Hastanesi ve wazir akbarkhan eğitim ve araştırma hastanesinde tüm sağlık profesyonellerinden ve hastanenin bütün polikliniklerine, acile ve yataklı servisi 'ne 01.01.2016-30.03.2016 tarihleri arasında sağlık profesyonellerinden tedavi ve sağlık hizmeti alan hastalardan, dolaysız olarak hastaneye başvuran yada refakatçi olarak gelen, sözel olarak iletişim kurulabilen, görüşmeyi kabul eden 18 yaş üzeri kişiden anket soru kağıdı doldurulacak kişi en az 600 kişi sağlık çalışanlarının ve 900 kişi hastaneye ve polikliniğe başvuranların araştırmaya alınmıştır.

Birinci aşamada; servise ve polikliniğe yeni başvuran, henüz yatan hastalara, hastane çalışanlarından sosyo-demografik özellikleri sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde, çalışanların memnuniyet değerlendirilmesinde ve hastalardan memnuniyetini değerlendirilmesinde üçlü likert ölçek (1: memnün, 2: kısmen /bazen 3: memnün değilim) kullanılmıştır. Anketin bu bölümü uygulanırken; araştırmacı tarafından

Çalışanlara kurum, yönetim ve iş sağlığı ile ilgili memnuniyetiniz ve hastalara “Doktorlardan, Hemşirelerden, Diğer Hastane alışanlarından, Temizlik ve Yemek Hizmetlerinden memnuniyetiniz Nelerdir ?” sorusu sorulur; hastaların verdikleri yanıtlardan anket formunda yer alanlar “memnunum” olarak kabul edilmiş, anket formunda yer alan, ancak hastaların belirtmediği ifadeler hastalara okunarak hastaların 3 likert üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Hastaların verdikleri yanıtlardan 1 puan verilenler “memnun”, 2 puan verilenler “kısmen /bazen memnun”, üç puan verilenler “memnun değilim” “kabul edilecektir.

Genel hizmetlerden memnuniyet durumu beşli likert leği üzerinden yanıt vermeleri istenmiştir (1: Çok iyi, 2: iyi, 3: orta, 4: kötü, 5: Çok kötü) kullanılmıştır.

Anketin birinci bölümü için ortalama görüşme süresi 5 dakika, anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümü için ortalama görüşme süresi ise 15 dakika tahmin edilmiştir.

3.7. Araştırma Verilerinin Düzenlenmesi ve Analizi

Anket verileri SPSS 15.0 İstatistik paket programına girilerek değerlendirme yapılmıştır. Niceliksel veriler için ortalama, ortanca, standart sapma; niteliksel veriler için frekans dağılımı ve yüzde ifadeleri tanımlayıcı olarak kullanılmıştır. $p < 0,05$ olarak alınacak ve uygun önemlilik testleri yapılmıştır,

4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan sağlık çalışanların ve hastaların ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almıştır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar çalışanların ve hastaların ayrı ayrı olarak yapılmıştır.

4.1.Sağlık Çalışanlarının Analizi

Çizelge 4.1. Çalışanların tanımlayıcı özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	119	29,0
	Erkek	291	71,0
	Toplam	410	100,0
Yaş	18-25	126	30,7
	26-35	144	35,
	36-45	69	16,8
	46 -55	52	12,7
	56-65	16	3,9
	65 üstü	3	0,7
	Toplam	411	100
Göreviniz (ünvan)	Prof. Dr	22	5,4
	Doç.dr	6	1,5
	Yardımcı doç	6	1,5
	Öğretim üyesi	5	1,2
	Uzman dr	37	9,0
	Araştırma gör	83	20,2
	İdari yönetici	12	2,9
	Hemşire	96	23,4
	Temizlikçi	12	2,9
	Yemek hiz gör	2	0,5
	Memur	33	8,0
	Tekniker	6	1,5
	Laborant	19	4,6
	Eczacı	6	1,5
	Diğer	66	16,2
	Toplam	411	100
Medeni Durum	Evli	280	68,1
	Bekar	131	31,9
	Toplam	411	100
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	92	22,4
	1-5	133	32,4
	6-10	44	10,7
	11-15	21	5,1
	16-20	22	5,4
	21 üzeri	99	24,1
	Toplam	411	100
Eğitim Düzeyi	İlk okul	38	9,2
	Orta Okul	15	3,6
	Lise ve dengi	22	5,4
	Önlisans	137	33,3
	lisans	148	36,0
	Lisans üstü	51	12,4
	Toplam	411	100
Hizmet biriminiz	Servis Hizmetleri	157	38,2
	Ameliyat hiz	20	4,9
	Yogun bakım hiz	46	11,2

Çizelge 4.1 (devam) Çalışanların tanımlayıcı özellikleri

	Yönetim Hizmetleri	33	8,0
	Poliklinik Hiz	12	2,9
	Labaratuvar hiz	20	4,9
	Eczane hiz	7	1,7
	Idari ve mali hiz	26	6,3
	Acil hiz	64	15,6
	Görüntüleme hiz	1	0,2
	Teknik hizmetleri	5	1,2
	Diğer hiz	20	4,9
Kadronuz	Toplam	411	100
	Devlet mamuru	269	65,5
	Sözleşmeli personel	22	5,4
	Gönüllü personel	33	8,0
	Dernek sözleşmeli	75	18,2
	Diğer	12	2,9
Tüm Hastane Hizmetleri hakkındaki düşünceniz	Toplam	411	100,0
	Çok iyi	71	17,3
	iyi	109	26,5
	Orta	138	33,6
	Zayıf	69	16,8
	Çok zayıf	24	5,8
Bugüne kadar her bir sefer için Yurt dışına tedavi hizmet almak için harcadığınız para miktarını USD olarak seçiniz	Toplam	411	100,0
	yok	283	68,9
	500 az	41	10,0
	501-1000	25	6,1
	1001-5000	24	5,8
	5001-10000	20	4,9
	10000 üzeri	18	4,4
	Toplam	411	100,0
Yönetime iletmek istediğiniz <u>şikayetiniz/memnuniyetiniz/öneriniz</u> var ise lütfen belirtiniz.	Var	50	12,2
	Yok	361	87,8
	Toplam	411	100

Çizelge 4.1’de araştırmaya katılanların bazı tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı sunulmuştur. Araştırmaya katılanların %30,7’i 18-25 yaşları arasında, %0,7’ü 65 yaş ve üzeri yaş grubundadır. Araştırmaya katılanların %29’ü kadın, %71’i erkektir. İncelenenlerin %68,1’inin evli ve %31,9’ü bekardır. Katılımcıların %9,2’i ilk okul mezunu, %12,4’unun ise lisans üstü mezunu olduğu bulunmuştur. Katılımcıların %65,5’inin memur, %2,9’unun ise diğer personel olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılanların %5,4’unun Prof. unvanı var, %2,4’u ise diğer unvanı vardır. Katılımcıların %22,4’unun çalışma süresi bir yıldan az, %24,1’inin ise çalışma süresi 21 yıl üzerindedir. Katılımcıların %38,2’i servis hizmetlerinde çalışan olduğu, %4,9’u ise diğer hizmet birimlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların hastanede sağlanan tüm hizmetlerinden %17,3’ünün çok iyi düşüncesi olduğunu, %5,8’inin ise çok zayıf düşüncesi olduğu saptanmıştır. Katılımcıların tedavi için yurt dışı harcamasına bakıldığında %68,9’unun harcama yamadığı, %4,4’unun 10000 doları üzerinde harcaması

olduğu saptanmıştır. Katılımcıların şikâyet ya da bir öneriniz olsa diye sorulduğunda %12,2 ‘i var, %87,8’i bir önerisi olmadığı saptanmıştır.

Çizelge 4.2. Araştırmaya katılan sağlık çalışanları sağlık kurumlarının tüm sunduğu hizmetlerden, yönetim hizmetleri, işmemnuniyeti,donanım hizmetleri, iş birliği, iş güvenliği, hizmet içi eğitimi ve diğer hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Katılanlar =411	memnun		Kısmen mem		Memnun değil	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
Sorular						
9-Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum.	308	74,9	52	12,7	51	12,4
10-Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcuttur.	206	50,1	96	23,4	109	26,5
11-Birimim içinde çalışanlar birbirini destekler.	277	67,4	89	21,7	45	10,9
12-Birimimde çalışanlar birbirine saygılı davranır.	287	69,8	76	18,5	48	11,7
13-Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.	162	39,4	114	27,7	135	32,8
14-İşimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanıma sahibim.	117	28,5	123	29,9	171	41,6
15-Birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği vardır.	219	53,3	142	34,5	50	12,2
16-Hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alınır.	145	35,3	130	31,6	136	33,1
17-Yöneticilere sorunlarımı iletmeye imkânı bulurum.	200	48,7	122	29,7	89	21,7
18-Hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri alır.	162	39,4	107	26,0	142	34,5
19-Hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edilir.	117	28,5	94	22,9	200	48,7
20-Terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapılır.	139	33,8	107	26,0	165	40,1
21-Yasal haklarımı (yıllık izin,mazeret izni,vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullanırım.	210	51,1	104	25,3	97	23,6
22-Hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenir.	131	31,9	92	22,4	188	45,7
23-Hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	215	52,3	91	22,1	105	25,5
24-Genel olarak yemek hizmetlerinden memnunum.	92	22,4	56	13,6	263	64,0
25-Genel olarak otopark hizmetinden memnunum.	165	40,1	127	30,9	119	29,0
26-Genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnunum.	110	26,8	89	21,7	212	51,6
27-Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik etmektedir.	141	34,3	112	27,3	158	38,4
28-Yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabilmektedir.	127	30,9	103	25,1	181	44,0
29-Hastane yönetimi, “Hizmet Kalite Standartları (HKS)” ve “Kalite Yönetim Sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirir.	138	33,6	140	34,1	133	32,4
30-Kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahibim.	161	39,2	119	29,0	131	31,9
31-Sağlık bakanlığının Hastanelerinin Kalite Politikasını biliyor ve benimsiyorum.	167	40,6	131	31,9	113	27,5
32-Görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurluyum.	265	64,5	94	22,9	52	12,7
33-Bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığımı düşünüyorum.	304	74,0	75	18,2	32	7,8
34-Fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum.	307	74,7	74	18,0	30	7,3
35-Kendimi sağlık bakanlığı Hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum.	337	82,0	42	10,2	32	7,8
36-Sağlık bakanlığı Hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnunum.	270	65,7	95	23,1	46	11,2
37-Son 6 ay içinde Hasta ve Çalışan Güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldım.	100	24,3	45	10,9	266	64,7
38-İşimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım.	135	32,8	72	17,5	204	49,6
39-Sağlık bakanlığı Hastanelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim aldım.	121	29,4	73	17,8	217	52,8
40-Çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapılır.	182	44,3	95	23,1	134	32,6
41-Yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlanır.	173	42,1	113	27,5	125	30,4
42-Çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alınmıştır.	133	32,4	109	26,5	169	41,1
43-Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim.	150	36,5	76	18,5	185	45,0
Toplam	411	43,1	411	23,4	411	32,5

Çizelge 4.3. (devam) Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadro durumunuz	devlet memuru	212	78,8	32	11,9	25	9,3	269	100
	sözleşmeli personel	16	72,7	2	9,1	4	18,2	22	100
	gönüllü personel	24	72,7	7	21,2	2	6,1	33	100
	dernek sözleşmeli	52	69,3	7	9,3	16	21,3	75	100
	diğer	4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100
	Toplam	308	74,9	52	12,7	51	12,4	411	100,
$\chi^2=23,438$ p=0,003									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	65	70,7	13	14,1	14	15,2	92	100
	1-5 yıl	98	73,7	19	14,3	16	12,	133	100
	6-10 yıl	32	72,7	6	13,6	6	13,6	44	100
	11-15	18	85,7	2	9,5	1	4,8	21	100
	16-20 yıl	18	81,8	1	4,5	3	13,6	22	100
	21 ve üzeri	77	77,8	1	11,1	1	11,1	99	100
	Toplam	308	74,9	52	12,7	51	12,4	411	100,
$\chi^2=4,621$ p=0,915									
Tüm hastane hizmetlerindeki düşünceniz	çok iyi	56	78,9	4	5,6	11	15,5	71	100
	iyi	87	79,8	11	10,1	11	10,1	109	100
	orta	99	71,7	22	15,9	17	12,3	138	100
	zayıf	51	73,9	10	14,5	8	11,6	69	100
	çok zayıf	15	62,5	5	20,8	4	16,7	24	100
	Toplam	308	74,9	52	12,7	51	12,4	411	100,
$\chi^2=8,555$ p=0,381									
Yurtdışı harcama	yok	212	74,9	38	13,4	33	11,7	283	100
	500 den az	30	73,2	6	14,6	5	12,2	41	100
	501-1000	19	76,0	3	12,	3	12,	25	100
	1001-5000	16	66,7	1	4,2	7	29,2	24	100
	5001-10000	17	85,	2	10	1	5,	20	100
	10000 üzeri	14	77,8	2	11,1	2	11,1	18	100,
	Toplam	308	74,9	52	12,7	51	12,4	411	100,
$\chi^2=8,784$ p=0,553									
Öneriniz	var	29	58,0	12	24,0	9	18,	50	100
	yok	279	77,3	40	11,1	42	11,6	361	100,
	Toplam	308	74,9	52	12,7	51	12,4	411	100,
$\chi^2=9,408$ p=0,009									

Çizelge 4.3'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %74,6'i memnun, 26-35 yaş arasının %75,7'i memnun, 36-45 yaş arasının %67, i'imemnun, 46-55 yaş arasının %86,5'i memnun, 56-65 yaş arasının %62,5'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Kadınların %75'i memnun, erkeklerin %75'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre Aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %76,1'i memnun, bekâr olanların ise %72,5'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre Aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %73,7'i memnun, orta öğretim olanların ise %60'i memnun, lise ve dengi olanların %86,4'i memnun, ön lisans olanların %73,7'i memnun, lisans olanların %75,7'i memnun, lisans üstü olanların %76,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Servis hizmetinde olanların %80,3'i memnun, ameliyathane hizmetinde olanların ise %85'i memnun, yoğun bakım hizmetinde olanların %67,4'i memnun, yönetim hizmetinde olanların %78,8'i memnun, poliklinik hizmetinde olanların %75,'i memnun, laboratuvar hizmetinde olanların %80,'i memnun, eczane hizmetinde olanların %85,7'i memnun, idari ve mali hizmetinde olanların %57,7'i memnun, acil hizmetinde olanların %71,9'i memnun, görüntüleme hizmetinde olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetinde olanların %80,'i memnun, diğer hizmetinde olanların %55,'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %81,8'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %100'ü memnun, yard. doç. olanların %100'ü memnun, öğretim üyesi olanların %60'i memnun, Uzman Dr. olanların %73,'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %85,5'i memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %70,8'i memnun, temizlikçi olanların %58,3'ü memnun, yemek hizmetleri görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %66,7'i memnun, tekniker olanların %100'ü memnun, laborant olanların %78,9'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet biriminde olanların %71,2'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %78,8'i memnun, sözleşmeli personel olanların %72,7'i memnun, gönüllü personel olanların %72'7'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %69,3'ü memnun, diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre

aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

1 yıldan az çalışma süresi olanların %70,7'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %73,7'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %72,7'ü memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %85,7'i memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %81,8'i memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %77,8'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %78,9'i memnun, iyi diyenlerin %79,8'i memnun, orta diyenlerin %71,7'ü memnun, zayıf diyenlerin %73,9'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %62,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %74,9'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %72,2'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %76'ı memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %85,'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %77,8'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %58,'i memnun, önerisi yok olanların %77,3'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre aldığı eğitime uygun bir bölümde çalıştığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Çizelge 4.4. Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcuttuğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı

s10: Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcuttur.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısmen mem		memnun değil			
		Sayı	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	69	54,8	30	23,8	27	21,4	126	100
	26-35	71	49,0	33	22,8	41	28,3	145	100
	36-45	25	36,2	21	30,4	23	33,3	69	100
	46-55	28	53,8	10	19,2	14	26,9	52	100
	56-65	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2=11.723$ p=0.304									
cinsiyet	K	70	58,3	20	16,7	30	25,0	120	100
	E	136	46,7	76	26,1	79	27,1	291	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2=5.676$ p=0,059									
Medeni	evli	141	50,4	61	21,8	78	27,9	280	100
	bekar	65	49,6	35	26,7	31	23,7	131	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2=1.531$ p=0,465									
Eğitim	ilk öğretim	27	71,1	2	5,3	9	23,7	38	100
	orta öğretim	6	40,0	3	20,0	6	40,0	15	100
	lise ve dengi	13	59,1	4	18,2	5	22,7	22	100
	önlisans	67	48,9	27	19,7	43	31,4	137	100
	lisans	74	50,0	39	26,4	35	23,6	148	100
	lisans üstü	19	37,3	21	41,2	11	21,6	51	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2=23.057$ p=0,011									
Hizmetbirimini z	servis hiz	67	42,7	45	28,7	45	28,7	157	100
	ameliyathane hiz	14	70,0	2	10,0	4	20,0	20	100
	yogun bakım hiz	30	65,2	8	17,4	8	17,4	46	100
	yönetim hiz	17	51,5	9	27,3	7	21,2	33	100
	poliklinik hiz	7	58,3	3	25,0	2	16,7	12	100
	labratuar hiz	10	50,0	2	10,0	8	40,0	20	100
	eczane hiz	5	71,4	1	14,3	1	14,3	7	100
	idari ve mali hiz	12	46,2	8	30,8	6	23,1	26	100
	acil hiz	28	43,8	14	21,9	22	34,4	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	4	80,0	0	0,0	1	20,0	5	100
	diğer hiz	11	55,0	4	20,0	5	25,0	20	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2=23.151$ p=0,393									
Göreviniz	prof Dr	14	63,6	3	13,6	5	22,7	22	100
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	yard döç	2	33,3	3	50,0	1	16,7	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	10	27,0	16	43,2	11	29,7	37	100
	araştırma görevlisi	45	54,2	23	27,7	15	18,1	83	100
	idari yönetici	8	66,7	3	25,0	1	8,3	12	100
	hemşire	42	43,8	20	20,8	34	35,4	96	100
	temizçi	7	58,3	1	8,3	4	33,3	12	100
	yemek hizgörevlisi	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	12	36,4	10	30,3	11	33,3	33	100
	tekniker	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100
	labrant	10	52,6	2	10,5	7	36,8	19	100
	eczacı	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100
	diğer	41	61,1	9	13,6	16	25,3	66	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2=60.719$ p=0,048									
Kadro durumunuz	devlet memuru	130	48,3	68	25,3	71	26,4	269	100
	sözleşmeli personel	9	40,9	2	9,1	11	50,0	22	100
	gönüllü personel	20	60,6	10	30,3	3	9,1	33	100
	dernek sözleşmeli	40	53,3	15	20,0	20	26,7	75	100
	diğer	7	58,3	1	8,3	4	33,3	12	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100

Çizelge 4.4 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı

$\chi^2= 14.496$ p=0,065									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	52	56,5	17	18,5	23	25,0	92	100
	1-5 yıl	68	51,1	35	26,3	30	22,6	133	100
	6-10 yıl	16	36,4	14	31,8	14	31,8	44	100
	11-15	10	47,6	6	28,6	5	23,8	21	100
	16-20 yıl	7	31,8	8	36,4	7	31,8	22	100
	21 ve üzeri	53	53,5	16	16,2	30	30,3	99	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2= 13.143$ p=0,216									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	49	69,0	10	14,1	12	16,9	71	100
	iyi	61	56,0	26	23,9	22	20,2	109	100
	orta	57	41,3	40	29,0	41	29,7	138	100
	zayıf	32	46,4	17	24,6	20	29,0	69	100
	çok zayıf	7	29,2	3	12,5	14	58,3	24	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2= 29.964$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	147	51,9	61	21,6	75	26,5	283	100
	500 den az	17	41,5	14	34,1	10	24,4	41	100
	501-1000	11	44,0	5	20,0	9	36,0	25	100
	1001-5000	10	41,7	7	29,2	7	29,2	24	100
	5001-10000	10	50,0	5	25,0	5	25,0	20	100
	10000 üzeri	11	61,1	4	22,2	3	16,7	18	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2= 6.358$ p=0,784									
Öneriniz	var	18	36,0	9	18,0	23	46,0	50	100
	yok	188	52,1	87	24,1	86	23,8	361	100
	Toplam	206	50,1	96	23,4	109	26,5	411	100
$\chi^2= 11.109$ p=0,004									

Çizelge 4.4'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %54,8'i memnun, 26-35 yaş arasının %49'u memnun, 36-45 yaş arasının %36,2'i memnun, 46-55 yaş arasının %53,8'i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8'i memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %66,7'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.(p<0.05).

Kadınların %58,3'ü memnun, erkeklerin %46,7'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %50,4'ü memnun, bekâr olanların ise %59,6'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur(p<0.05).

İlk öğretim olanların %71,1'i memnun, orta öğretim olanların ise %40'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, ön lisans olanların %48,9'ü memnun, lisans olanların %50'i memnun, lisans üstü olanların %37,3'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %42,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %70'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %65,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %51,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %58,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %50'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %71,4'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %46,2'i memnun, acil hizmetin'de olanların %43,8'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %80,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %55,'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %63,6'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %27'i memnun, araştırma görevlisi olanların %54,2'i memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %43,8'i memnun, temizlikçi olanların %58,3'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %36,4'ü memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %52,6'i memnun, sağlık memuru olanların %75'i memnun, eczacı olanların %66,7'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %61,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %48,3'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %40,9'ü memnun, gönüllü personel olanların %60,6'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %53,3'ü memnun, diğer personel olanların %58,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

1 yıldan az çalışma süresi olanların %56,5'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %51,1'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %47,6'i memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %53,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcudluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %69'ü memnun, iyi diyenlerin %56'i memnun, orta diyenlerin %41,3'ü memnun, zayıf diyenlerin %46,4'ü memnun, tüm çok zayıf diyenlerin %29,2'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcudluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %51,9'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %41,5'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %44'ü memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %41,7'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %61,1'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcudluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %36'i memnun, önerisi yok olanların %52,1'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcudluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.5. (devam) Araştıraya Katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	65	70,7	15	16,3	12	13,0	92	100
	1-5 yıl	84	63,2	36	27,1	13	9,8	133	100
	6-10 yıl	32	72,7	8	18,2	4	9,1	44	100
	11-15	15	71,4	6	28,6	0	0,0	21	100
	16-20 yıl	13	59,1	7	31,8	2	9,1	22	100
	21 ve üzeri	68	68,7	17	17,2	14	14,1	99	100
	Toplam	277	67,4	89	21,7	45	10,9	411	100,
$\chi^2=10.643$ p=0,386									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	60	84,5	6	8,5	5	7,0	71	100
	iyi	84	77,1	17	15,6	8	7,3	109	100
	orta	85	61,6	37	26,8	16	11,6	138	100
	zayıf	38	55,1	20	29,0	11	15,9	69	100
	çok zayıf	10	41,7	9	37,5	5	20,8	24	100
	Toplam	277	67,4	89	21,7	45	10,9	411	100,
$\chi^2= 29.003$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	197	69,6	57	20,1	29	10,2	283	100
	500 den az	23	56,1	12	29,3	6	14,6	41	100
	501-1000	16	64,0	7	28,0	2	8,0	25	100
	1001-5000	13	54,2	7	29,2	4	16,7	24	100
	5001-10000	15	75,0	2	10,0	3	15,0	20	100
	10000 üzeri	13	72,2	4	22,2	1	5,6	18	100,
	Toplam	277	67,4	89	21,7	45	10,9	411	100,
$\chi^2= 7.956$ p=0,633									
Öneriniz	var	26	52,0	20	40,0	4	8,0	50	100
	yok	251	69,5	69	19,1	41	11,4	361	100,
	Toplam	277	67,4	89	21,7	45	10,9	411	100,
$\chi^2=11.302$ p=0,004									

Çizelge 4.5’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %74,6’ı memnun, 26-35 yaş arasının %62,1’i memnun, 36-45 yaş arasının %58,0’imemnun, 46-55 yaş arasının %71,2’i memnun, 56-65 yaş arasının %81,2’i memnun, 65 yaş üstü %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Kadınların %74,2’i memnun, Erkeklerin %64,6’ı memnun, Katılımcıların cinsiyete göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Evli olanların %65,7’i memnun, bekâr olanların ise %71,0’i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %89,5'i memnun, orta öğretim olanların ise %66,7'i memnun, lise ve dengi olanların %72,7'i memnun, ön lisans olanların %73'ü memnun, lisans olanların %56,8'i memnun, lisans üstü olanların %64,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %61,8'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %60'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %78,3'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %72,7'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %83,3'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %80,i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %69,2'i memnun, acil hizmetin'de olanların %65,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %100,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %60,'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %63,6'ı memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %83,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %80'i memnun, Uzman Dr. olanların %51,4'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %54,2'i memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %65,6'i memnun, temizlikçi olanların %66,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'i memnun, memur olanların %60,6'i memnun, tekniker olanların %100'ü memnun, laborant olanların %84,2'ü memnun, eczacı olanların %100'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %88,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %68,8'i memnun, sözleşmeli personel olanların %72,7'i memnun, gönüllü personel olanların %69'7'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %61,3'ü memnun, diğer personel olanların %58,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %70,7’i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %63,2’i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %72’ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %71,4’i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %59,1’i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %68,7’i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %84,5'i memnun, iyi diyenlerin %77,1'i memnun, orta diyenlerin %61'6'ü memnun, zayıf diyenlerin %55,1'i memnun, çok zayıf diyenlerin %41,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %69,6'ı memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %56,1'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %64'ü memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %54,2'yi memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %75,1'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %72,2'yi memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %52,'i memnun, önerisi yok olanların %69,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre birimim içinde çalışanlar birbirini desteklediğinin memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$)

Çizelge 4.6 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığı'ndan memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	60	84,5	4	5,6	7	9,9	71	100
	iyi	85	78,0	15	13,8	9	8,3	109	100
	orta	95	68,8	27	19,6	16	11,6	138	100
	zayıf	37	53,6	22	31,9	10	14,5	69	100
	çok zayıf	10	41,7	8	33,3	6	25,0	24	100
	Toplam	287	69,8	76	18,5	48	11,7	411	100,
$\chi^2= 31.282$ $p=0,000$									
Yurtdışı harcama	yok	206	72,8	50	17,7	27	9,5	283	100
	500 den az	24	58,5	10	24,4	7	17,1	41	100
	501-1000	18	72,	3	12,0	4	16,0	25	100
	1001-5000	12	50,0	7	29,2	5	20,8	24	100
	5001-10000	13	65,0	5	25,0	2	10,0	20	100
	10000 üzeri	14	77,8	1	5,6	3	16,7	18	100,
	Toplam	287	69,8	76	18,5	48	11,7	411	100,
$\chi^2= 12.396$ $p=0,259$									
Öneriniz	var	28	56,0	16	32,0	6	12	50	100
	yok	259	71,7	60	16,6	42	11,6	361	100,
	Toplam	287	69,8	76	18,5	48	11,7	411	100,
$\chi^2= 7.182$ $p=0,028$									

Çizelge 4.6'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %77'i memnun, 26-35 yaş arasının %63,9'u memnun, 36-45 yaş arasının %64,3'i memnun, 46-55 yaş arasının %71,2'i memnun, 56-65 yaş arasının %81,2'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Kadınların %74,2'i memnun, Erkeklerin %68'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Evli olanların %66,8'i memnun, bekâr olanların ise %76,3'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %89,5'i memnun, orta öğretim olanların ise %73,3'i memnun, lise ve dengi olanların %86,4'i memnun, ön lisans olanların %70,8'i memnun, lisans olanların %64,2'i memnun, lisans üstü olanların %60,8'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %60,5'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %60'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %73,9'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %84,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %75,'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %75,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %71,4'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %69,2'i memnun, acil hizmetin'de olanların %79,7'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %100,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %70,'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %72,7'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %66,7'ü memnun, Yard. Doç. olanların %83,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %60'i memnun, Uzman Dr. olanların %62,2,'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %57,8'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %65,6'i memnun, temizlikçi olanların %83,3'ü memnun, yemek hiz. Görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %69,7'i memnun, tekniker olanların %100'ü memnun, laborant olanların %78,9'ü memnun, sağlık memuru olanların %100'ü memnun, eczacı olanların %83,3'ü memnun, diğer hizmet biriminde olanların %81,8'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %68,4'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %77,3'ü memnun, gönüllü personel olanların %69,7'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %72'ü memnun, diğer personel olanların %75'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %77,2'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %63,9'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %72,7'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %66,7'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %59,1'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %72,7'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre birimimde çalışanlar birbirine saygılı davrandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.7. (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğin'den memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	47	66,2	11	15,5	13	18,3	71	100
	iyi	58	53,2	31	28,4	20	18,3	109	100
	orta	44	31,9	43	31,2	51	37,0	138	100
	zayıf	11	15,9	20	29,0	38	55,1	69	100
	çok zayıf	2	8,3	9	37,5	13	54,2	24	100
	Toplam	162	39,4	114	27,7	135	32,8	411	100,
$\chi^2=66,951$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	117	41,3	77	27,2	89	31,4	283	100
	500 den az	20	48,8	13	31,7	8	19,5	41	100
	501-1000	10	40,0	4	16,0	11	44,0	25	100
	1001-5000	5	20,8	6	25,0	13	54,2	24	100
	5001-10000	4	20,0	7	35,0	9	45,0	20	100
	10000 üzeri	6	33,3	7	38,9	5	27,8	18	100,
	Toplam	162	39,4	114	27,7	135	32,8	411	100,
$\chi^2=15,817$ p=0,105									
Öneriniz	var	10	20,	12	24,0	28	56,0	50	100
	yok	152	42,1	102	28,3	107	29,6	361	100,
	Toplam	162	39,4	114	27,7	135	32,8	411	100,
$\chi^2=15,022$ p=0,011									

Çizelge 4.7'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %46,4'ü memnun, 26-35 yaş arasının %36,8'i memnun, 36-45 yaş arasının %26,1'i memnun, 46-55 yaş arasının %38,5'i memnun, 56-65 yaş arasının %62,5'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Kadınların %45,8'i memnun, erkeklerin %36,8'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %40,4'ü memnun, bekâr olanların ise %37,4'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur(p<0.05).

İlk öğretim olanların %78,9'i memnun, orta öğretim olanların ise %33,3'i memnun, lise ve dengi olanların %72,7'i memnun, ön lisans olanların %40,1'i memnun, lisans olanların %34,5'i memnun, lisans üstü olanların %9,8'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre

çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %25,5'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %50'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %60,9'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %51,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %20,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %65,4'i memnun, acil hizmetin'de olanların %34,4'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %60,'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %54,5'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %5,4'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %21,7'i memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %38,5'i memnun, temizlikçi olanların %66,7'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %57,6'i memnun, tekniker olanların %33,3'ü memnun, laborant olanların %26,3'ü memnun, eczacı olanların %66,7'i memnun, diğer hizmet biriminde olanların %62,1'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %35,3'i memnun, sözleşmeli personel olanların %36,4'ü memnun, gönüllü personel olanların %54,5'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %46,7'i memnun, diğer personel olanların %55'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %50'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %33,8'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %28,6'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %27,3'ü

Çizelge 4.8 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre İşimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Medeni	evli	89	31,8	76	27,1	115	41,1	280	100	
	bekar	28	21,4	47	35,9	56	42,7	131	100	
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,	
$\chi^2=5.734$ p=0,057										
Eğitim	ilk öğretim	28	73,7	3	7,9	7	18,4	38	100	
	orta öğretim	8	53,3	2	13,3	5	33,3	15	100	
	lise ve dengi	11	50,0	9	40,9	2	9,1	22	100	
	önlisans	34	24,8	53	38,7	50	36,5	137	100	
	lisans	30	20,3	45	30,4	73	49,3	148	100	
	lisans üstü	6	11,8	11	21,6	34	66,7	51	100	
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,	
$\chi^2= 77.834$ p=0,000										
Hizmetbirimini z	servis hiz	27	17,2	46	29,3	84	53,5	157	100	
	ameliyathane hiz	9	45,0	2	10,	9	45,0	20	100	
	yogun bakım hiz	22	47,8	8	17,4	16	34,8	46	100	
	yönetim hiz	19	57,6	6	18,2	8	24,2	33	100	
	poliklinik hiz	4	33,3	2	16,7	6	50,	12	100	
	labratuar hiz	3	15,	11	55,	6	30	20	100	
	eczane hiz	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7	100	
	idari ve mali hiz	10	38,5	9	34,6	7	26,9	26	100	
	acil hiz	13	20,3	23	35,9	28	43,8	64	100	
	görüntüleme hiz	0	0,0	0	0,0	1	100,	1	100	
	teknik hiz	1	20,	3	60,0	1	20,	5	100	
	diğer hiz	6	30,0	10	50,0	4	20,	20	100	
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,	
$\chi^2= 62.347$ p=0,000										
Göreviniz	prof Dr	9	40,9	6	27,3	7	31,8	22	100	
	doç dr	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100	
	yard doç	1	16,7	0	0,0	5	83,3	6	100	
	öğretim öyesi	0	0,0	1	20,	4	80,	5	100	
	uzman dr	2	5,4	14	37,8	21		37	100,	
	araştırma görevlisi	8	9,6	17		58	69,9	83	100	
	idari yönetici	7	58,3	2	16,7	3	25,	12	100	
		hemşire	23	24,	33	34,4	40	41,7	96	100,
	temizçi	7	58,3	2	16,7	3	25,0	12	100	
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	0	0,0	1	50,	2	100	
	memur	13	39,4	11	33,3	9	27,3	33	100	
	tekniker	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100	
	labrant	4	21,1	10	52,6	5	26,3	19	100	
	eczacı	3	50,0	2	33,3	1	16,7	6	100	
	diğer	32	57,1	22	39,3	12	21,4	56	100	
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,	
	$\chi^2= 115.824$ p=0,000									
	Kadro durum unuz	devlet memuru	72	26,8	78	29,0	119	44,2	269	100
sözleşmeli personel		8	36,4	7	31,8	7	31,8	22	100	
gönüllü personel		11	33,3	9	27,3	13	39,4	33	100	
dernek sözleşmeli		22	29,3	25	33,3	28	37,3	75	100	
diğer		4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100	
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,	
$\chi^2= 3.188$ p=0,922										
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	30	32,6	33	35,9	29	31,5	92	100	
	1-5 yıl	26	19,5	40	30,1	67	50,4	133	100	
	6-10 yıl	10	22,7	14	31,8	20	45,5	44	100	
	11-15	7	33,3	9	42,9	5	23,8	21	100	
	16-20 yıl	7	31,8	6	27,3	9	40,9	22	100	
	21 ve üzeri	37	37,4	21	21,2	41	41,4	99	100	
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,	
$\chi^2=19.149$ p=0,038										

Çizelge 4.8 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre İşimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	33	46,5	23	32,4	15	21,1	71	100
	iyi	41	37,6	41	37,6	27	24,8	109	100
	orta	31	22,5	45	32,6	62	44,9	138	100
	zayıf	9	13,0	11	15,9	49	71,0	69	100
	çok zayıf	3	12,5	3	12,5	18	75,	24	100
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,
$\chi^2= 66.255$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	82	29,0	93	32,9	108	38,2	283	100
	500 den az	17	41,5	12	29,3	12	29,3	41	100
	501-1000	5	20,0	3	12,0	17	68,	25	100
	1001-5000	3	12,5	5	20,8	16	66,7	24	100
	5001-10000	6	30,0	4	20,	10	50,	20	100
	10000 üzeri	4	22,2	6	33,3	8	44,4	18	100,
	Toplam	117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,
$\chi^2= 20.886$ p=0,022									
Öneriniz	var	4	8,0	14	28,0	32	64,0	50	100
	yok	113	31,3	109	30,2	139	38,5	361	100,
Toplam		117	28,5	123	29,9	171	41,6	411	100,
$\chi^2= 15.309$ p=0,000									

Çizelge 4.8’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %31’i memnun, 26-35 yaş arasının %22,9’ü memnun, 36-45 yaş arasının %28,6’i memnun, 46-55 yaş arasının %25’i memnun, 56-65 yaş arasının %56,2’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Kadınların %29,2’i memnun, Erkeklerin %28,2’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Evli olanların %31,8’i memnun, bekâr olanların ise %21,4’ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır(p<0.05).

İlk öğretim olanların %73,7’i memnun, orta öğretim olanların ise %53,3’ü memnun, lise ve dengi olanların %50’i memnun, ön lisans olanların %24,8’i memnun, lisans olanların

%20,3'i memnun, lisans üstü olanların %11,8'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %17,2'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %45'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %47,8'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %57,6'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %33,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %15'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %38,5'i memnun, acil hizmetin'de olanların %20,3'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %20,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30,'i memnun, katılımcıların hizmet biriminin durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %40,9'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %5,4,'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %9,6'i memnun, idari yönetici olanların %58,3'ü memnun, hemşire olanların %24'i memnun, temizlikçi olanların %58,3'ü memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %39,4'ü memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %21,1'i memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet biriminde olanların %57,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %26,8'i memnun, sözleşmeli personel olanların %36,4'ü memnun, gönüllü personel olanların %33,3'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %29,3'ü memnun, diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %32,6'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %19,5'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %22,7'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %33,3'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %37,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %46,5'i memnun, iyi diyenlerin %37,6'i memnun, orta diyenlerin %22,5'i memnun, zayıf diyenlerin %13'ü memnun, tüm çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %29'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %41,5'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %20'ı memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %30,'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %22,2'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %8'i memnun, önerisi yok olanların %31,3'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre işimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahipim olduğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.9 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S15: Birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği vardır.			Memnuniyet dağılımı						Total	
			memnun		kısman mem		memnun değil			
			Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	79	62,7	31	24,6	16	12,7	126	100	
	26-35	69	47,9	61	42,4	14	9,7	144	100	
	36-45	31	44,3	28	40,	11	15,7	70	100	
	46-55	27	51,9	20	38,5	5	9,6	52	100	
	56-65	10	62,5	2	12,5	4	25,	16	100	
	65-ustu	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100	
	Toplam	219	53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,	
$\chi^2=19.981$ p=0,029										
cinsiyet	K	69	57,5	35	29,2	16	13,3	120	100	
	E	150	51,5	107	36,8	34	11,7	291	100	
	Toplam	219	53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,	
$\chi^2=2.177$ p=0,337										
Medeni	evli	150	53,6	102	36,4	28	10,0	280	100	
	bekar	69	52,7	40	30,5	22	16,8	131	100	
	Toplam	219	53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,	
$\chi^2=4.297$ p=0,117										
Eğitim	ilk öğretim	31	81,6	4	10,5	3	7,9	38	100	
	orta öğretim	8	53,3	3	20,0	4	26,7	15	100	
	lise ve dengi	14	63,6	8	36,4	0	0,0	22	100	
	önlisans	74	54,0	38	27,7	25	18,2	137	100	
	lisans	69	46,6	66	44,6	13	8,8	148	100	
	lisans üstü	23	45,1	23	45,1	5	9,8	51	100	
	Toplam	219	53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,	
$\chi^2= 34.763$ p=0,000										
Hizmetbirimini z	servis hiz	66	42,0	75	47,8	16	10,2	157	100	
	ameliyathane hiz	10	50,0	8	40,	2	10,0	20	100	
	yogun bakım hiz	30	65,2	12	26,1	4	8,7	46	100	
	yönetim hiz	23	69,7	7	21,2	3	9,1	33	100	
	poliklinik hiz	7	58,3	3	25,0	2	16,7	12	100	
	labratuar hiz	12	60,0	4	20,0	4	20,0	20	100	
	eczane hiz	4	57,1	1	14,3	2	28,6	7	100	
	idari ve mali hiz	16	3,9	6	1,5	4	1,0	26	100	
	acil hiz	38	59,4	15	23,4	11	17,2	64	100	
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100	
	teknik hiz	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100	
	diğer hiz	9	45,0	10	50,0	1	5,0	20	100	
		Toplam	219	53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,
$\chi^2= 33.667$ p=0,053										
Göreviniz	prof Dr	14	63,6	6	27,3	2	9,1	22	100	
	döç dr	6	100,0	0	0,0	0	0,0	6	100	
	yard döç	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100	
	öğretim öyesi	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100	
	uzman dr	11	29,7	21	56,8	5	13,5	37	100,	
	araştırma görevlisi	34	41,0	44	53,0	5	6,0	83	100	
	idari yönetici	10	83,3	0	0,0	2	16,7	12	100	
	hemşire	51	53,1	28	29,2	17	17,7	96	100,	
	temizçi	7	58,3	2	16,7	3	25,0	12	100	
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	0	0,0	1	50,	2	100	
	memur	19	57,6	10	30,3	4	12,1	33	100	
	tekniker	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100	
	labrant	13	68,4	3	15,8	3	15,8	19	100	
	eczacı	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100	
		diğer	37	56,06	23	34,8	6	9,14	66	100
	Toplam	219	53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,	
$\chi^2=79.938$ p=0,001										

Çizelge 4.9 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Kadro durumunuz	devlet memuru	145	53,9		94	34,9	30	11,2	269	100
	sözleşmeli personel	12	54,5		5	22,7	5	22,7	22	100
	gönüllü personel	19	57,6		13	39,4	1	3,0	33	100
	dernek sözleşmeli	37	49,3		27	36,0	11	14,7	75	100
	diğer	6	50,0		3	25,0	3	25,0	12	100
	Toplam	219	53,3		142	34,5	50	12,2	411	100,
$\chi^2=8.391$ p=0,396										
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	58		63,0	23	25,0	11	12,	92	100
	1-5 yıl	61		45,9	56	42,1	16	12,0	133	100
	6-10 yıl	21		47,7	18	40,9	5	11,4	44	100
	11-15	13		61,9	7	33,3	1	4,8	21	100
	16-20 yıl	10		45,5	9	40,9	3	13,6	22	100
	21 ve üzeri	56		56,6	29	29,3	14	14,1	99	100
	Toplam	219		53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,
$\chi^2=11.550$ p=0,316										
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	55		77,5	10	14,1	6	8,5	71	100
	iyi	70		64,2	31	28,4	8	7,3	109	100
	orta	67		48,6	59	42,8	12	8,7	138	100
	zayıf	22		31,9	30	43,5	17	24,6	69	100
	çok zayıf	5		20,8	12	50,	7	29,2	24	100
	Toplam	219		53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,
$\chi^2= 55.997$ p=0,000										
Yurtdışı harcama	yok	161		56,9	94	33,2	28	9,9	283	100
	500 den az	23		56,1	13	31,7	5	12,2	41	100
	501-1000	11		44,0	9	36,0	5	20,0	25	100
	1001-5000	8		33,3	11	45,8	5	20,8	24	100
	5001-10000	10		50,0	7	35,0	3	15,0	20	100
	10000 üzeri	6		33,3	8	44,4	4	22,2	18	100,
	Toplam	219		53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,
$\chi^2= 11.556$ p=0,316										
Öneriniz	var	14		28,0	28	56,0	8	16,0	50	100
	yok	205		56,8	114	31,6	42	11,6	361	100,
	Toplam	219		53,3	142	34,5	50	12,2	411	100,
$\chi^2= 15.099$ p=0,001										

Çizelge 4.9'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %62,7'ı memnun, 26-35 yaş arasının %47,9'ü memnun, 36-45 yaş arasının %44,3'ü memnun, 46-55 yaş arasının %51,9'ü memnun, 56-65 yaş arasının %62,5'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Kadınların %57,5'i memnun, erkeklerin %51,5'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %53,6'i memnun, bekâr olanların ise %52,7'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %81,6'i memnun, orta öğretim olanların ise %53,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %63,6'i memnun, ön lisans olanların %54'i memnun, lisans olanların %46,6'i memnun, lisans üstü olanların %45,1'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %42'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %50'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %65,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %69,7'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %58,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %60,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %3,9'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %59,4'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %45,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %63,6'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %100'ü memnun, Yard. Doç. olanların %66,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %60'i memnun, Uzman Dr. olanların %29,7'i memnun, araştırma görevlisi olanların %41'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %53,1'i memnun, temizlikçi olanların %58,3'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %57,6'i memnun, tekniker olanların %83,3'ü memnun, laborant olanların %68,4'ü memnun, eczacı olanların %66,7'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %54,06'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %53,9'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %54,5'i memnun, gönüllü personel olanların %57,6'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %49,3'ü memnun, diğer personel olanların %50'ı memnun, katılımcıların kadro durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %63'ü memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %45,9'ü memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %47,7'i memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %61,9'ü memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %45,5'i memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %56,6'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %77,5'i memnun, iyi diyenlerin %64,2'i memnun, orta diyenlerin %48,6'i memnun, zayıf diyenlerin %31,9'ü memnun, tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok zayıf diyenlerin %20,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %56,9'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %56,1'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %44'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %33,3'ü memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %50,'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %33,3'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %28'i memnun, önerisi yok olanların %56,8'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği var Olduğun'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.10 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim şikayetlerim dikkate alındığın'dan memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S16 Hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alınır.		Memnuniyet dağılımı						Total		
		memnun		kısman mem		memnun değil		sayı	%	
		Say	%	sayı	%	sayı	%			
Yaş	18-25	49	38,9	37	29,4	40	31,7	126	100	
	26-35	41	28,5	50	34,7	53	36,8	144	100	
	36-45	22	31,4	24	34,3	24	34,3	70	100	
	46-55	21	40,4	16	30,8	15	28,8	52	100	
	56-65	9	56,2	3	18,8	4	25,0	16	100	
	65-ustu	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100	
Toplam		145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,	
$\chi^2=13.479$ p=0.198										
cinsiyet	K	48	40,0	35	29,2	37	30,8	120	100	
	E	97	33,3	95	32,6	99	34,0	291	100	
Toplam		145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,	
$\chi^2=1.656$ p=0.437										
Medeni	evli	99	35,4	93	33,2	88	31,4	280	100	
	bekar	46	35,1	37	28,2	48	36,6	131	100	
Toplam		145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,	
$\chi^2=1.431$ p=0.489										
Eğitim	ilk öğretim	27	71,1	6	15,8	5	13,2	38	100	
	orta öğretim	6	40,0	4	26,7	5	33,3	15	100	
	lise ve dengi	13	59,1	8	36,4	1	4,5	22	100	
	önlisans	45	32,8	43	31,4	49	35,8	137	100	
	lisans	43	29,1	46	31,1	59	39,9	148	100	
	lisans üstü	11	21,6	23	45,1	17	33,3	51	100	
Toplam		145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,	
$\chi^2=40.546$ p=0.000										
Hizmetbirimini z	servis hiz	37	23,6	56	35,7	64	40,8	157	100	
	ameliyathane hiz	6	30,0	6	30,0	8	40,0	20	100	
	yogun bakım hiz	25	54,3	11	23,9	10	21,7	46	100	
	yönetim hiz	20	60,6	8	24,2	5	15,2	33	100	
	poliklinik hiz	6	50,0	4	33,3	2	16,7	12	100	
	labratuar hiz	9	45,0	5	25,0	6	30,	20	100	
	eczane hiz	2	28,6	3	42,9	2	28,6	7	100	
	idari ve mali hiz	16	61,5	4	15,4	6	23,1	26	100	
	acil hiz	15	23,4	21	32,8	28	43,8	64	100	
	görüntüleme hiz	0	0,0	1	100,	0	0,0	1	100	
	teknik hiz	1	20,0	4	80,0	0	0,0	5	100	
	diğer hiz	8	40,0	7	35,0	5	25,0	20	100	
	Toplam		145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,
	$\chi^2= 51.606$ p=0.000									
Göreviniz	prof Dr	13	59,1	4	18,2	5	22,7	22	100	
	döç dr	2	33,3	4	66,7	0	0,0	6	100	
	yard döç	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100	
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100	
	uzman dr	8	21,6	17	45,9	12	32,4	37	100	
	araştırma görevlisi	16	19,3	27	32,5	40	48,2	83	100	
	idari yönetici	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100	
	hemşire	20	20,8	37	38,5	39	40,6	96	100,	
	temizçi	6	50,0	1	8,3	5	41,7	12	100	
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100	
	memur	17	51,5	8	24,2	8	24,2	33	100	
	tekniker	3	50,0	3	50,	0	0,0	6	100	
	labrant	10	52,6	5	26,3	4	21,1	19	100	
	eczacı	2	33,3	3	50,0	1	16,7	6	100	
	diğer	37	56,06	15	22,7	14	21,24	66	100	
Toplam		145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,	
$\chi^2= 97.744$ p=0.000										
Kadro durumunuz	devlet memuru	90	33,5	86	32,0	93	34,6	269	100	
	sözleşmeli personel	10	45,5	5	22,7	7	31,8	22	100	
	gönüllü personel	14	42,4	10	30,3	9	27,3	33	100	
	dernek sözleşmeli	26	34,7	27	36,0	22	29,3	75	100	

Çizelge 4.10 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı

	diğer	5	41,7	2	16,7	5	41,7	12	100
	Toplam	145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,
$\chi^2= 4.518$ p=0,808									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	38	41,3	22	23,9	32	34,8	92	100
	1-5 yıl	35	26,3	51	38,3	47	35,3	133	100
	6-10 yıl	19	43,2	14	31,8	11	25,0	44	100
	11-15	8	38,1	9	42,9	4	19,0	21	100
	16-20 yıl	6	27,3	7	31,8	9	40,9	22	100
	21 ve üzeri	39	39,4	27	27,3	33	33,3	99	100
	Toplam	145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,
$\chi^2= 13.550$ p=0,195									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	43	60,6	16	22,5	12	16,9	71	100
	iyi	50	45,9	36	33,0	23	21,1	109	100
	orta	41	29,7	58	42,0	39	28,3	138	100
	zayıf	10	14,5	15	21,7	44	63,8	69	100
	çok zayıf	1	4,2	5	20,8	18	75,0	24	100
	Toplam	145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,
$\chi^2= 85.936$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	109	38,5	89	31,4	85	30,0	283	100
	500 den az	15	36,6	17	41,5	9	22,0	41	100
	501-1000	8	32,0	4	16,0	13	52,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	6	25,0	15	62,5	24	100
	5001-10000	7	35,0	6	30,0	7	35,	20	100
	10000 üzeri	3	16,7	8	44,4	7	38,9	18	100,
	Toplam	145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,
$\chi^2=22.222$ p=0,014									
Öneriniz	var	9	18,0	13	26,0	28	56,0	50	100
	yok	136	37,7	117	32,4	108	29,9	361	100,
	Toplam	145	35,3	130	31,6	136	33,1	411	100,
$\chi^2= 14.418$ p=0,001									

Çizelge 4.10'de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %38,9'ü memnun, 26-35 yaş arasının %28,5'i memnun, 36-45 yaş arasının %31,4'ü memnun, 46-55 yaş arasının %40,4'ü memnun, 56-65 yaş arasının %56,2'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Kadınların %40'i memnun, erkeklerin %33,3'ü memnun, katılımcıların cinsiyete göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %35,4'ü memnun, bekâr olanların ise %35,1'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$). İlk öğretim olanların %71,1'i memnun, orta öğretim olanların ise %40'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, ön lisans olanların %32,8'i memnun, lisans olanların %29,1'i memnun, lisans üstü olanların %21,6'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %23,6'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %30'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %54,3'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %60,6'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %50'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %45,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %28,6'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %61,5'i memnun, acil hizmetin'de olanların %23,4'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %20,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %40,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %59,1'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %33.3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %33.3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %21,6'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %19,3'ü memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %20,8'i memnun, temizlikçi olanların %50'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %51,5'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %52,6'i memnun, eczacı olanların %33.3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %56,06'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %33,5'i memnun, sözleşmeli personel olanların %45,5'i memnun, gönüllü personel olanların %42'4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %34,7'ü

memnun, diğer personel olanların %41,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %41,3'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %26,3'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %43,2'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %38,1'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %27,3'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %39,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %60,6'i memnun, iyi diyenlerin %45,9'ü memnun, orta diyenlerin %29,7'i memnun, zayıf diyenlerin %14,5'i memnun, çok zayıf diyenlerin %4,2'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %38,5'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %36,6'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %32'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %35,'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %16,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %18,'i memnun, önerisi yok olanların %37,7'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alındığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.11 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu’ memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S17: Yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulurum.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	61	48,4	26	20,6	39	31,0	126	100
	26-35	63	43,8	59	41,0	22	15,3	144	100
	36-45	33	47,1	23	32,9	14	20,0	70	100
	46-55	31	59,6	12	23,1	9	17,3	52	100
	56-65	9	56,2	2	12,5	5	31,2	16	100
	65-ustu	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2= 26.593$ p=0.003									
cinsiyet	K	61	50,8	26	21,7	33	27,5	120	100
	E	139	47,8	96	33,0	56	19,2	291	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2= 6.508$ p=0,039									
Medeni	evli	145	51,8	78	27,9	57	20,4	280	100
	bekar	55	42,0	44	33,6	32	24,4	131	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=3.432$ p=0,180									
Eğitim	ilk öğretim	30	78,9	3	7,9	5	13,2	38	100
	orta öğretim	9	60,0	1	6,7	5	33,3	15	100
	lise ve dengi	18	81,8	2	9,1	2	9,1	22	100
	önlisans	62	45,3	32	23,4	43	31,4	137	100
	lisans	60	40,5	65	43,9	23	15,5	148	100
	lisans üstü	21	41,2	19	37,3	11	21,6	51	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=52.645$ p=0,000									
Hizmetbirimini z	servis hiz	58	36,9	68	43,3	31	19,7	157	100
	ameliyathane hiz	10	50,0	7	35,0	3	15,0	20	100
	yogun bakım hiz	30	65,2	12	26,1	4	8,7	46	100
	yönetim hiz	24	72,7	4	12,1	5	15,2	33	100
	poliklinik hiz	9	75,0	1	8,3	2	16,7	12	100
	labratuar hiz	10	50,0	3	15,0	7	35,0	20	100
	eczane hiz	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	100
	idari ve mali hiz	16	61,5	3	11,5	7	26,9	26	100
	acil hiz	22	34,4	18	28,1	24	37,5	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100
	diğer hiz	13	65,0	3	15,0	4	20,0	20	100
Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100	
$\chi^2= 54.751$ p=0,000									
Göreviniz	prof Dr	11	50,0	7	31,8	4	18,2	22	100
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	yard döç	2	33,3	3	50,0	1	16,7	6	100
	öğretim öyesi	1	20,	1	20,0	3	60,	5	100
	uzman dr	14	37,8	17	45,9	6	16,2	37	100,
	araştırma görevlisi	28	33,7	44	53,0	11	13,3	83	100
	idari yönetici	9	75,0	1	8,3	2	16,7	12	100
	hemşire	39	40,6	27	28,1	30	31,2	96	100,
	temizçi	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100
	Yemekhizgörevlisi	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100
	memur	20	60,6	5	15,2	8	24,2	33	100
	tekniker	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	labrant	11	57,9	2	10,5	6	31,6	19	100
	eczacı	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100
	diğer	41	62,1	12	18,2	13	19,7	66	100
Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100	
$\chi^2= 87.976$ p=0,000									

Çizelge 4.11 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğun' memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Kadrodurumunuz	devlet memuru	126	46,8	85	31,6	58	21,6	269	100
	sözleşmeli personel	14	63,6	3	13,6	5	22,7	22	100
	gönüllü personel	16	48,5	14	42,4	3	9,1	33	100
	dernek sözleşmeli	38	50,7	18	24,0	19	25,3	75	100
	diğer	6	50,0	2	16,7	4	33,3	12	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=23,438$ p=0,003									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	45	48,9	18	19,6	29	31,5	92	100
	1-5 yıl	60	45,1	51	38,3	22	16,5	133	100
	6-10 yıl	20	45,5	16	36,4	8	18,2	44	100
	11-15	11	52,4	6	28,6	4	19,0	21	100
	16-20 yıl	13	59,1	5	22,7	4	18,2	22	100
	21 ve üzeri	51	51,5	26	26,3	22	22,2	99	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=15,300$ p=0,121									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	50	70,4	12	16,9	9	12,7	71	100
	iyi	64	58,7	33	30,3	12	11,0	109	100
	orta	54	39,1	53	38,4	31	22,5	138	100
	zayıf	29	42,0	14	20,3	26	37,7	69	100
	çok zayıf	3	12,5	10	41,7	11	45,8	24	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=52,545$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	146	51,6	78	27,6	59	20,8	283	100
	500 den az	14	34,1	17	41,5	10	24,4	41	100
	501-1000	10	40,0	11	44,0	4	16,0	25	100
	1001-5000	9	37,5	5	20,8	10	41,7	24	100
	5001-10000	11	55,0	7	35,0	2	10,0	20	100
	10000 üzeri	10	55,6	4	22,2	4	22,2	18	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=15,140$ p=0,127									
Öneriniz	var	14	28,0	18	36,0	18	36,0	50	100
	yok	186	51,5	104	28,8	71	19,7	361	100
	Toplam	200	48,7	122	29,7	89	21,7	411	100
$\chi^2=11,169$ p=0,004									

Çizelge 4.11'de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğun' memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %48,4'ı memnun, 26-35 yaş arasının %43,8'i memnun, 36-45 yaş arasının %47,1'imemnun, 46-55 yaş arasının %59,6'i memnun, 56-65 yaş arasının %56,2'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, yaş grubuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğun' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Kadınların %50,8'i memnun, erkeklerin %47,8'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğun' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Evli olanların %51,8'i memnun, bekâr olanların ise %42'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %78,9'i memnun, orta öğretim olanların ise %60'i memnun, lise ve dengi olanların %81,8'i memnun, ön lisans olanların %45,3'i memnun, lisans olanların %40,5'i memnun, lisans üstü olanların %41,2'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %36,9'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %50'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %65,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %72,7'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %75,'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %50,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %61,5'i memnun, acil hizmetin'de olanların %34,4'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %65,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %50'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %83.3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %33.3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %37,8'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %33,7'i memnun, idari yönetici olanların %75'i memnun, hemşire olanların %40,6'i memnun, temizlikçi olanların %66,7'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %60,6'i memnun, tekniker olanların %83.3'ü memnun, laborant olanların %57,9'ü memnun, eczacı olanların %83.3'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %62,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %46,8'i memnun, sözleşmeli personel olanların %63,6'i memnun, gönüllü personel olanların %48'5'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %50,7'ü memnun, diğer personel olanların %50'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre

yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %48,9'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %45,1'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %45,5'i memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %52,4'i memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %59,1'i memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %51,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %70,4'i memnun, iyi diyenlerin %58,7'i memnun, orta diyenlerin %39,1'i memnun, zayıf diyenlerin %42'i memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %51,6'ı memnun, yurt dışı harcaması 500 usd den az olanların %34,1'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %40'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %37,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %55,'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %55,6'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %28'i memnun, önerisi yok olanların %51,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulunduğu' memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.12 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadrodurumunuz	devlet memuru	99	36,8	71	26,4	99	36,8	269	100
	sözleşmeli personel	13	59,1	2	9,1	7	31,8	22	100
	gönüllü personel	14	42,4	8	24,2	11	33,3	33	100
	dernek sözleşmeli	30	40,0	23	30,7	22	29,3	75	100
	diğer	6	50,0	3	25,0	3	25,0	12	100
Toplam		162	39,4	107	26,0	142	34,5	411	100
$\chi^2= 7.517$ p=0,482									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	39	42,4	27	29,3	26	28,3	92	100
	1-5 yıl	44	33,1	34	25,6	55	41,4	133	100
	6-10 yıl	17	38,6	13	29,5	14	31,8	44	100
	11-15	4	19,0	11	52,4	6	28,6	21	100
	16-20 yıl	11	50,0	5	22,7	6	27,3	22	100
	21 ve üzeri	47	47,5	17	17,2	35	35,4	99	100
Toplam		162	39,4	107	26,0	142	34,5	411	100
$\chi^2= 18.823$ p=0,043									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	43	60,6	11	15,5	17	23,9	71	100
	iyi	59	54,1	33	30,3	17	15,6	109	100
	orta	41	29,7	44	31,9	53	38,4	138	100
	zayıf	16	23,2	16	23,2	37	53,6	69	100
	çok zayıf	3	12,5	3	12,5	18	75,0	24	100
Toplam		162	39,4	107	26,0	142	34,5	411	100
$\chi^2= 66.732$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	122	43,1	64	22,6	97	34,3	283	100
	500 den az	16	39,0	14	34,1	11	26,8	41	100
	501-1000	9	36,0	6	24,0	10	40,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	7	29,2	14	58,3	24	100
	5001-10000	5	25,0	13	65,0	2	10,0	20	100
	10000 üzeri	7	38,9	3	16,7	8	44,4	18	100
Toplam		162	39,4	107	26,0	142	34,5	411	100
$\chi^2= 30.087$ p=0,001									
Öneriniz	var	8	16,0	15	30,0	27	54,0	50	100
	yok	154	42,7	92	25,5	115	31,9	361	100
	Toplam	162	39,4	107	26,0	142	34,5	411	100
$\chi^2=14.496$ p=0,001									

Çizelge 4.12’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %42,1’i memnun, 26-35 yaş arasının %35,4’i memnun, 36-45 yaş arasının %28,6’ı memnun, 46-55 yaş arasının %50’i memnun, 56-65 yaş arasının %56,2’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Kadınların %49,2’i memnun, erkeklerin %35,4’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve

gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Evli olanların %40'i memnun, bekâr olanların ise %38,2'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %68,4'i memnun, orta öğretim olanların ise %40'i memnun, lise ve dengi olanların %72,7'i memnun, ön lisans olanların %40,9'i memnun, lisans olanların %29,7'i memnun, lisans üstü olanların %27,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %28,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %56,5'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %54,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %66,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %55,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %57,7'i memnun, acil hizmetin'de olanların %26,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %20,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %45,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %59,1'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'ü memnun, Yard. Doç. olanların %33.3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %27'i memnun, araştırma görevlisi olanların %20,5'i memnun, idari yönetici olanların %75'i memnun, hemşire olanların %33,3'i memnun, temizlikçi olanların %50'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %51,5'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %57,9'ü memnun, eczacı olanların %33.3'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %60'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte

çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %36,8'i memnun, sözleşmeli personel olanların %59,1'i memnun, gönüllü personel olanların %42,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %40'i memnun, diğer personel olanların %50'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %42,4'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %33,1'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %38,6'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %19'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %50'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %47,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %60,6'i memnun, iyi diyenlerin %54,1'i memnun, orta diyenlerin %29,7'i memnun, zayıf diyenlerin %23,2'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %43,1'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %39'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %36'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %25,'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %38,9'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri aldığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.13 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Göreviniz	prof Dr	9	40,9	4	18,2	9	40,9	22	100
	döç dr	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100
	yard döç	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	5	13,5	10	27,0	22	59,5	37	100
	araştırma görevlisi	13	15,7	28	33,7	42	50,6	83	100
	idari yönetici	6	50,0	4	33,3	2	16,7	12	100
	hemşire	19	19,8	17	17,7	60	62,5	96	100
	temizçi	3	25,0	2	16,7	7	58,3	12	100
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	memur	13	39,4	8	24,2	12	36,4	33	100
	tekniker	1	16,7	2	33,3	3	50,0	6	100
	labrant	6	31,6	4	21,1	9	47,4	19	100
	eczacı	4	66,7	0	0,0	2	33,3	6	100
	diğer	31	46,97	11	16,7	24	36,6	66	100
Toplam		117	28,5	94	22,9	200	48,7	411	100
$\chi^2=84.524$ p=0,000									
Kadro durumunuz	devlet memuru	71	26,4	57	21,2	141	52,4	269	100
	sözleşmeli personel	6	27,3	6	27,3	10	45,5	22	100
	gönüllü personel	12	36,4	11	33,3	10	30,3	33	100
	dernek sözleşmeli	23	30,7	18	24,0	34	45,3	75	100
	diğer	5	41,7	2	16,7	5	41,7	12	100
Toplam		117	28,5	94	22,9	200	48,7	411	100
$\chi^2=7.747$ p=0,459									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	33	35,9	16	17,4	43	46,7	92	100
	1-5 yıl	23	17,3	40	30,1	70	52,6	133	100
	6-10 yıl	13	29,5	12	27,3	19	43,2	44	100
	11-15	5	23,8	6	28,6	10	47,6	21	100
	16-20 yıl	6	27,3	3	13,6	13	59,1	22	100
	21 ve üzeri	37	37,4	17	17,2	45	45,5	99	100
Tolam		117	28,5	94	22,9	200	48,7	411	100
$\chi^2=19.153$ p=0,038									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	38	53,5	10	14,1	23	32,4	71	100
	iyi	38	34,9	31	28,4	40	36,7	109	100
	orta	29	21,0	38	27,5	71	51,4	138	100
	zayıf	9	13,0	12	17,4	48	69,6	69	100
	çok zayıf	3	12,5	3	12,5	18	75,0	24	100
Toplam		117	28,5	94	22,9	200	48,7	411	100
$\chi^2=51.957$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	86	30,4	60	21,2	137	48,4	283	100
	500 den az	13	31,7	11	26,8	17	41,5	41	100
	501-1000	4	16,0	5	20,0	16	64,0	25	100
	1001-5000	4	16,7	7	29,2	13	54,2	24	100
	5001-10000	3	15,0	5	25,0	12	60,0	20	100
	10000 üzeri	7	38,9	6	33,3	5	27,8	18	100
Toplam		117	28,5	94	22,9	200	48,7	411	100
$\chi^2=10.991$ p=0,358									
Öneriniz	var	9	18,0	7	14,0	34	68,0	50	100
	yok	108	29,9	87	24,1	166	46,0	361	100
Toplam		117	28,5	94	22,9	200	48,7	411	100
$\chi^2=8.524$ p=0,014									

Çizelge 4.13'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %29,4'ı memnun, 26-35 yaş arasının %22,2'i memnun, 36-45 yaş arasının %28,6'imemnun, 46-55 yaş arasının %32,7'i memnun, 56-65 yaş arasının %50,i memnun, 65 yaş üstünün %100'ü memnun,

katılımcıların yaş grubuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

kadınların %33,3'ü memnun, erkeklerin %26,5'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

evli olanların %30'i memnun, bekâr olanların ise %25,2'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %52,6'i memnun, orta öğretim olanların ise %40'i memnun, lise ve dengi olanların %54,5'i memnun, ön lisans olanların %24,8'i memnun, lisans olanların %22,3'i memnun, lisans üstü olanların %23,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %17,8'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %50'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %36,4'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %33,3'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %30,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %28,6'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %46,2'i memnun, acil hizmetin'de olanların %17,2'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %45,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %40,9'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların

%13,5'i memnun, araştırma görevlisi olanların %15,7'i memnun, idari yönetici olanların %50'i memnun, hemşire olanların %19,8'i memnun, temizlikçi olanların %25'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %39,4'ü memnun, tekniker olanların %16,7'i memnun, laborant olanların %31,6'ü memnun, eczacı olanların %66,7'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %46,97'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

devlet memuru olanların %26,4'i memnun, sözleşmeli personel olanların %27,3'i memnun, gönüllü personel olanların %36,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %30,7'ü memnun, diğer personel olanların %41,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %35,9'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %17,3'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %29,5'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %23,8'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %27,3'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %37,4'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %53,5'i memnun, iyi diyenlerin %34,9'i memnun, orta diyenlerin %21'i memnun, zayıf diyenlerin %13'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edildiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %30,4'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %31,7'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %16'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %16,7'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %15,'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların

Çizelge 4.14 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Göreviniz	prof Dr	8	36,4	8	36,4	6	27,3	22	100
	döç dr	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100
	yard döç	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	3	60,0	2	40,0	5	100
	uzman dr	6	16,2	9	24,3	22	59,5	37	100,
	araştırma görevlisi	17	20,5	25	30,1	41	49,4	83	100
	idari yönetici	8	66,7	3	25,0	1	8,3	12	100
	hemşire	24	25,0	28	29,2	44	45,8	96	100,
	temizçi	4	33,3	2	16,7	6	50,0	12	100
	yemekhiz görevlisi	1	50,0	1	50,	0	0,0	2	100
	memur	16	48,5	6	18,2	11	33,3	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	8	42,1	3	15,8	8	42,1	19	100
	eczacı	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6	100
	diğer	35	53,03	12	18,2	19	28,77	66	100
Toplam		139	33,8	107	26,0	165	40,1	411	100
$\chi^2= 71.646$ p=0,005									
Kadro durumunuz	devlet memuru	79	29,4	75	27,9	115	42,8	269	100
	sözleşmeli personel	6	27,3	4	18,2	12	54,5	22	100
	gönüllü personel	17	51,5	11	33,3	5	15,2	33	100
	dernek sözleşmeli	33	44,0	14	18,7	28	37,3	75	100
	diğer	4	33,3	3	25,0	5	41,7	12	100
	Toplam	139	33,8	107	26,0	165	40,1	411	100
$\chi^2= 17.208$ p=0,028									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	41	44,6	17	18,5	34	37,0	92	100
	1-5 yıl	32	24,1	39	29,3	62	46,6	133	100
	6-10 yıl	14	31,8	13	29,5	17	38,6	44	100
	11-15	9	42,9	6	28,6	6	28,6	21	100
	16-20 yıl	7	31,8	6	27,3	9	40,9	22	100
	21 ve üzeri	36	36,4	26	26,3	37	37,4	99	100
Toplam		139	33,8	107	26,0	165	40,1	411	100
$\chi^2= 13.046$ p=0,221									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	42	59,2	14	19,7	15	21,1	71	100
	iyi	51	46,8	32	29,4	26	23,9	109	100
	orta	32	23,2	47	34,1	59	42,8	138	100
	zayıf	9	13,0	12	17,4	48	69,6	69	100
	çok zayıf	5	20,8	2	8,3	17	70,8	24	100
	Toplam	139	33,8	107	26,0	165	40,1	411	100
$\chi^2= 77.686$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	104	36,7	69	24,4	110	38,9	283	100
	500 den az	18	43,9	12	29,3	11	26,8	41	100
	501-1000	7	28,0	3	12,0	15	60,0	25	100
	1001-5000	2	8,3	7	29,2	15	62,5	24	100
	5001-10000	4	20,0	6	30,0	10	50,0	20	100
	10000 üzeri	4	22,2	10	55,6	4	22,2	18	100,
	Toplam	139	33,8	107	26,0	165	40,1	411	100
$\chi^2= 26.538$ p=0,003									
Öneriniz	var	13	26,0	13	26,0	24	48,0	50	100
	yok	126	34,9	94	26,0	141	39,1	361	100,
	Toplam	139	33,8	107	26,0	165	40,1	411	100
$\chi^2= 1.904$ p=0,386									

Çizelge 4.14'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %43,7'i memnun, 26-35 yaş arasının %28,5'i memnun, 36-45 yaş arasının %20'i memnun, 46-55 yaş arasının %36,5'i memnun, 56-65 yaş arasının %43,8'i memnun, 65 yaş üstünün %100'ü memnun,

katılımcıların yaş grubuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Kadınların %36,7'i memnun, erkeklerin %32,6'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

evli olanların %32,5'i memnun, bekâr olanların ise %36,6'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %60,5'i memnun, orta öğretim olanların ise %46,7'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, önlisans olanların %34,3'i memnun, lisans olanların %28,4'i memnun, lisans üstü olanların %13,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %21,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %25'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %56,5'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %42,4'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %30,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %28,6'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %50'i memnun, acil hizmetin'de olanların %34,4'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %40,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %36,4'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %66,7'i memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların

%16,2'i memnun, araştırma görevlisi olanların %20,5'i memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %25'i memnun, temizlikçi olanların %33,3'ü memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %48,5'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %42,1'i memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %53,03'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %29,4'i memnun, sözleşmeli personel olanların %27,3'ü memnun, gönüllü personel olanların %51,5'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %44'i memnun, diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %44,6'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %24,1'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %42,9'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %36,4'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %59,2'i memnun, iyi diyenlerin %46,8'i memnun, orta diyenlerin %23,2'i memnun, zayıf diyenlerin %13, ü memnun, tüm çok zayıf diyenlerin %20,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %36,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %43,9'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %28'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %8,3'ü memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %20'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların

Çizelge 4.15 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Göreviniz	prof Dr	12	54,5	3	13,6	7	31,8	22	100
	döç dr	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100
	yardı döç	2	33,3	3	50,0	1	16,7	6	100
	öğretim öyesi	2	40,0	3	60,0	0	0,0	5	100
	uzman dr	16	43,2	13	35,1	8	21,6	37	100
	araştırma görevlisi	37	44,6	31	37,3	15	18,1	83	100
	idari yönetici	10	83,3	0	0,0	2	16,7	12	100
	hemşire	39	40,6	27	28,1	30	31,2	96	100
	temizçi	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	memur	21	63,6	3	9,1	9	27,3	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	11	57,9	4	21,1	4	21,1	19	100
	eczacı	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100
	diğer	42	63,6	10	15,15	14	21,25	66	100
Toplam		210	51,1	104	25,3	97	23,6	411	100
$\chi^2=61.853$ p=0,039									
Kadro durumunuz(n=411)	devlet memuru	129	48,0	73	27,1	67	24,9	269	100
	sözleşmeli personel	8	36,4	5	22,7	9	40,9	22	100
	gönüllü personel	24	72,7	3	9,1	6	18,2	33	100
	dernek sözleşmeli	40	53,3	20	26,7	15	20,0	75	100
	diğer	9	75,0	3	25,0	0	0,0	12	100
Toplam		210	51,1	104	25,3	97	23,6	411	100
$\chi^2=16.432$ p=0,037									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	49	53,3	18	19,6	25	27,2	92	100
	1-5 yıl	64	48,1	40	30,1	29	21,8	133	100
	6-10 yıl	22	50,0	14	31,8	8	18,2	44	100
	11-15	9	42,9	8	38,1	4	19,0	21	100
	16-20 yıl	12	54,5	4	18,2	6	27,3	22	100
	21 ve üzeri	54	54,5	20	20,2	25	25,3	99	100
Toplam		210	51,1	104	25,3	97	23,6	411	100
$\chi^2=8.487$ p=0,581									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	51	71,8	7	9,9	13	18,3	71	100
	iyi	66	60,6	26	23,9	17	15,6	109	100
	orta	59	42,8	49	35,5	30	21,7	138	100
	zayıf	29	42,0	16	23,2	24	34,8	69	100
	çok zayıf	5	20,8	6	25,0	13	54,2	24	100
Toplam		210	51,1	104	25,3	97	23,6	411	100
$\chi^2=44.917$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	159	56,2	65	23,	59	20,8	283	100
	500 den az	15	36,6	15	36,6	11	26,8	41	100
	501-1000	9	36,0	9	36,0	7	28,0	25	100
	1001-5000	12	50,0	4	16,7	8	33,3	24	100
	5001-10000	7	35,0	4	20,0	9	45,0	20	100
	10000 üzeri	8	44,4	7	38,9	3	16,7	18	100
Toplam		210	51,1	104	25,3	97	23,6	411	100
$\chi^2=17.964$ p=0,056									
Öneriniz	var	20	40,0	7	14,0	23	46,0	50	100
	yok	190	52,6	97	26,9	74	20,5	361	100
	Toplam	210	51,1	104	25,3	97	23,6	411	100
$\chi^2=16.347$ p=0,000									

Çizelge 4.15’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %54’i memnun, 26-35 yaş arasının %47,2’i memnun, 36-45 yaş arasının %42,9’ü memnun, 46-55 yaş arasının %63,5’i memnun, 56-65 yaş arasının %50’i memnun, 65 yaş üstünün

%100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Kadınların %54,2'i memnun, erkeklerin %49,8'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

evli olanların %51,1'i memnun, bekâr olanların ise %51,1'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %73,7'i memnun, orta öğretim olanların ise %46,7'i memnun, lise ve dengi olanların %54,5'i memnun, önlisans olanların %47,4'i memnun, lisans olanların %50,7'i memnun, lisans üstü olanların %45,1'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %45,2'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %45'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %65,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %63,6'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %58,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %55'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %65,4'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %35,9'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %80'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %65,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %54,5'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %66,7'i memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %40'i memnun, Uzman Dr. olanların

%43,2'i memnun, araştırma görevlisi olanların %44,6'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %40,6'i memnun, temizlikçi olanların %41,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %63,6'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %57,9'ü memnun, eczacı olanların %83,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %63,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %48'i memnun, sözleşmeli personel olanların %36,4'ü memnun, gönüllü personel olanların %72,7'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %53,3'ü memnun, diğer personel olanların %75'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %53,3'ü memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %48,1'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %50'ü memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %42,9'ü memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %54,5'i memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %54,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %71,8'i memnun, iyi diyenlerin %60,6'i memnun, orta diyenlerin %42,8'i memnun, zayıf diyenlerin %42'i memnun, çok zayıf diyenlerin %20,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yasal haklarını (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullandığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %56,2'i memnun, 500 usd den az olanların %36,6'i memnun, 501-1000 usd olanların %36'i memnun, 1001-5000 olanların %50'i memnun, 5001-10000 usd olanların %35'i memnun, 10000 ve üzeri usd olanların %44,4'ü memnun

Çizelge 4.16 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Göreviniz	prof Dr	11	50,0	3	13,6	8	36,4	22	100
	döç dr	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100
	yard döç	1	16,7	2	33,3	3	50,0	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	5	13,5	9	24,3	23	62,2	37	100
	araştırma görevlisi	11	13,3	20	24,1	52	62,7	83	100
	idari yönetici	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	hemşire	26	27,1	19	19,8	51	53,1	96	100
	temizçi	4	33,3	3	25,0	5	41,7	12	100
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	memur	13	39,4	6	18,2	14	42,4	33	100
	tekniker	3	50,0	0	0,0	3	50,0	6	100
	labrant	6	31,6	3	15,8	10	52,6	19	100
	eczacı	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	diğer	38	57,6	18	27,3	10	15,1	66	100
	Toplam	131	31,9	92	22,4	188	45,7	411	100
$\chi^2=102.320$ p=0,000									
Kadro durumunuz	devlet memuru	78	29,0	65	24,2	126	46,8	269	100
	sözleşmeli personel	7	31,8	4	18,2	11	50,0	22	100
	gönüllü personel	13	39,4	8	24,2	12	36,4	33	100
	dernek sözleşmeli	28	37,3	12	16,0	35	46,7	75	100
	diğer	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	Toplam	131	31,9	92	22,4	188	45,7	411	100
$\chi^2=5.565$ p=0,696									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	38	41,3	16	17,4	38	41,3	92	100
	1-5 yıl	31	23,3	29	21,8	73	54,9	133	100
	6-10 yıl	13	29,5	12	27,3	19	43,2	44	100
	11-15	4	19,0	9	42,9	8	38,1	21	100
	16-20 yıl	9	40,9	5	22,7	8	36,4	22	100
	21 ve üzeri	36	36,4	21	21,2	42	42,4	99	100
	Toplam	131	31,9	92	22,4	188	45,7	411	100
$\chi^2=17.306$ p=0,068									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	44	62,0	13	18,3	14	19,7	71	100
	iyi	42	38,5	28	25,7	39	35,8	109	100
	orta	28	20,3	37	26,8	73	52,9	138	100
	zayıf	11	15,9	10	14,5	48	69,6	69	100
	çok zayıf	6	25,0	4	16,7	14	58,3	24	100
	Toplam	131	31,9	92	22,4	188	45,7	411	100
$\chi^2=61.707$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	95	33,6	61	21,6	127	44,9	283	100
	500 den az	16	39,0	11	26,8	14	34,1	41	100
	501-1000	7	28,0	7	28,0	11	44,0	25	100
	1001-5000	4	16,7	4	16,7	16	66,7	24	100
	5001-10000	4	20,0	5	25,0	11	55,0	20	100
	10000 üzeri	5	27,8	4	22,2	9	50,0	18	100
	Toplam	131	31,9	92	22,4	188	45,7	411	100
$\chi^2=8.976$ p=0,534									
Öneriniz	var	7	14,0	11	22,0	32	64,0	50	100
	yok	124	34,3	81	22,4	156	43,2	361	100
	Toplam	131	31,9	92	22,4	188	45,7	411	100
$\chi^2=9.858$ p=0,007									

Çizelge 4.16'de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının katılımcıların %36,5'ini memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %29,2'ini memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %15,7'ini memnun, 46-55 yaş arasının katılımcıların %42,3'ü

memnun, 56-65 yaş arasının katılımcıların %43,8'i memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır .($p<0.05$).

kadınların %42,5'i memnun, erkeklerin %27,5'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

evli olanların %31,1'i memnun, bekâr olanların ise %33,6'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %71,1'i memnun, orta öğretim olanların ise %33,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %54,5'i memnun, önlisans olanların %31,4'i memnun, lisans olanların %24,3'ü memnun, lisans üstü olanların %15,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %19,1'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %30'ü memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %60,9'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %42,4'ü memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %33,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %35'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %46,2'i memnun, acil hizmetin'de olanların %26,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %50'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %66,7'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'ü memnun, öğretim üyesi olanların %00'i memnun, Uzman Dr. olanların %73,13,5'i memnun, araştırma görevlisi olanların %13,3'i memnun, idari yönetici olanların %41,7'i memnun, hemşire olanların %27,1'i memnun, temizlikçi olanların %33,3'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %39,4'ü memnun, tekniker olanların %50'ü memnun, laborant olanların %31,6'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %57,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %29'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %31,8'i memnun, gönüllü personel olanların %39,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %37,3'ü memnun, diğer personel olanların %41,7'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %41,3'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %23,3'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %29,5'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %19'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %40,9'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %62'i memnun, iyi diyenlerin %38,5'i memnun, orta diyenlerin %20,3'ü memnun, zayıf diyenlerin %15,9'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %25'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlendiğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %33,6'i memnun, 500usd den az olanların %39'i memnun, 501-1000 usd olanların %28'i memnun, 1001-5000 usd olanların %16,7'i memnun, 5001-10000 usd olanların %20'i memnun, 10000 ve üzeri usd olanların %27,8'i memnun katılımcıların yurt

Çizelge 4.17 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Göreviniz	prof Dr	16	72,7	4	18,2	2	9,1	22	100
	döç dr	3	50,0	2	33,3	1	16,7	6	100
	yard döç	1	16,7	3	50,0	2	33,3	6	100
	öğretim öyesi	2	40,0	1	20,0	2	40,0	5	100
	uzman dr	15	40,5	8	21,6	14	37,8	37	100,
	araştırma görevlisi	37	44,6	23	27,7	23	27,7	83	100
	idari yönetici	10	83,3	1	8,3	1	8,3	12	100
	hemşire	43	44,8	24	25,0	29	30,2	96	100,
	temizçi	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100
	memur	23	69,7	3	9,1	7	21,2	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	9	47,4	6	31,6	4	21,1	19	100
	eczacı	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100
	diğer	42	63,6	12	18,2	12	18,2	66	100
	Toplam	215	52,3	91	22,1	105	25,5	411	100
$\chi^2= 50.680$ p=0,229									
Kadro durumunuz	devlet memuru	134	49,8	64	23,8	71	26,4	269	100
	sözleşmeli personel	11	50,0	3	13,6	8	36,4	22	100
	gönüllü personel	22	66,7	4	12,1	7	21,2	33	100
	dernek sözleşmeli	41	54,7	18	24,0	16	21,3	75	100
	diğer	7	58,3	2	16,7	3	25,0	12	100
	Toplam	215	52,3	91	22,1	105	25,5	411	100
$\chi^2= 6.480$ p=0,594									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	47	51,1	22	23,9	23	25,0	92	100
	1-5 yıl	76	57,1	32	24,1	25	18,8	133	100
	6-10 yıl	18	40,9	16	36,4	10	22,7	44	100
	11-15	10	47,6	5	23,8	6	28,6	21	100
	16-20 yıl	11	50,0	3	13,6	8	36,4	22	100
	21 ve üzeri	53	53,5	13	13,1	33	33,3	99	100
	Toplam	215	52,3	91	22,1	105	25,5	411	100
$\chi^2= 16.551$ p=0,085									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	49	69,0	8	11,3	14	19,7	71	100
	iyi	71	65,1	24	22,0	14	12,8	109	100
	orta	58	42,0	41	29,7	39	28,3	138	100
	zayıf	28	40,6	14	20,3	27	39,1	69	100
	çok zayıf	9	37,5	4	16,7	11	45,8	24	100
	Toplam	215	52,3	91	22,1	105	25,5	411	100
$\chi^2= 36.696$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	154	54,4	64	22,6	65	23,0	283	100
	500 den az	20	48,8	13	31,7	8	19,5	41	100
	501-1000	11	44,0	4	16,0	10	40,0	25	100
	1001-5000	12	50,0	3	12,5	9	37,5	24	100
	5001-10000	10	50,0	2	10,0	8	40,0	20	100
	10000 üzeri	8	44,4	5	27,8	5	27,8	18	100,
	Toplam	215	52,3	91	22,1	105	25,5	411	100
$\chi^2= 12.050$ p=0,282									
Öneriniz	var	21	42,0	15	30,0	14	28,0	50	100
	yok	194	53,7	76	21,1	91	25,2	361	100,
	Toplam	215	52,3	91	22,1	105	25,5	411	100
$\chi^2= 2.879$ p=0,237									

Çizelge 4.17’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %58,4’ü memnun, 26-35 yaş arasının %45,8’i memnun, 36-45 yaş arasının %47,8’imemnun, 46-55 yaş arasının %61,5’i memnun, 56-65 yaş arasının %50’i memnun, 65 yaş üstü %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre

hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

kadınların %52,5'i memnun, erkeklerin %52,2'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

evli olanların %51,1'i memnun, bekâr olanların ise %55'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %73,7'i memnun, orta öğretim olanların ise %46,7'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, önlisans olanların %50,4'i memnun, lisans olanların %48,6'i memnun, lisans üstü olanların %51'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %43,3'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %70'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %67,4'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %75,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %58,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %40'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %73,1'i memnun, acil hizmetin'de olanların %40,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %20'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %55'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %72,7'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'ü memnun, öğretim üyesi olanların %40'i memnun, Uzman Dr. olanların %40,5'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %44,6'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %44,8'i memnun, temizlikçi olanların %41,7'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %69,7'i memnun, tekniker olanların %50'ü memnun, laborant olanların %47,4'ü memnun, sağlık memuru olanların %75'i memnun, eczacı olanların %83,3'i memnun, diğer hizmet birimin'de

olanların %63,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

devlet memuru olanların %49,8'i memnun, sözleşmeli personel olanların %50'i memnun, gönüllü personel olanların %66,7'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %54,7'i memnun, diğer personel olanların %58,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %51,1'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %57,1'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %40,9'ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %47,6'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %50'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %53,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %69'i memnun, iyi diyenlerin %65,1'i memnun, orta diyenlerin %42'i memnun, zayıf diyenlerin %40,6'i memnun, çok zayıf diyenlerin %37,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %54,4'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %48,8'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %44'ı memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %44,4'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşündüğümüz memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.18 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Göreviniz	prof Dr	5	41,7	1	8,3	6	50,0	12	100
	döç dr	16	16,7	10	10,4	70	72,9	96	100
	yard döç	2	33,3	0	0,0	4	66,7	6	100
	öğretim öyesi	15	68,2	0	0,0	7	31,8	22	100
	uzman dr	3	25,0	4	33,3	5	41,7	12	100
	araştırma görevlisi	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	idari yönetici	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100
	hemşire	10	30,3	7	21,2	16	48,5	33	100
	temizçi	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100
	yemek hiz görevlisi	2	50,0	0	0,0	2	50,0	4	100
	memur	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	9	22,4	4	13,6	3	64,0	16	100
	eczacı	16	16,7	10	10,4	70	72,9	96	100
	diğer	34	36,96	15	16,3	43	46,74	92	100
$\chi^2=114.064$ p=0,000									
Kadrodurumunuz	devlet memuru	49	18,2	29	10,8	191	71,0	269	100
	sözleşmeli personel	7	31,8	1	4,5	14	63,6	22	100
	gönüllü personel	9	27,3	7	21,2	17	51,5	33	100
	dernek sözleşmeli	22	29,3	16	21,3	37	49,3	75	100
	diğer	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	Toplam	92	22,4	56	13,6	263	64,0	411	100
$\chi^2=22.810$ p=0,004									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	24	26,1	21	22,8	47	51,1	92	100
	1-5 yıl	20	15,0	20	15,0	93	69,9	133	100
	6-10 yıl	10	22,7	2	4,5	32	72,7	44	100
	11-15	5	23,8	4	19,0	12	57,1	21	100
	16-20 yıl	4	18,2	2	9,1	16	72,7	22	100
	21 ve üzeri	29	29,3	7	7,1	63	63,6	99	100
$\chi^2=22.625$ p=0,012									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	31	43,7	10	14,1	30	42,3	71	100
	iyi	34	31,2	21	19,3	54	49,5	109	100
	orta	18	13,0	22	15,9	98	71,0	138	100
	zayıf	6	8,7	3	4,3	60	87,0	69	100
	çok zayıf	3	12,5	0	0,0	21	87,5	24	100
	Toplam	92	22,4	56	13,6	263	64,0	411	100
$\chi^2=58.693$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	63	22,3	40	14,1	180	63,6	283	100
	500 den az	16	39,0	8	19,5	17	41,5	41	100
	501-1000	5	20,0	1	4,0	19	76,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	2	8,3	19	79,2	24	100
	5001-10000	3	15,0	0	0,0	17	85,0	20	100
	10000 üzeri	2	11,1	5	27,8	11	61,1	18	100
	Toplam	92	22,4	56	13,6	263	64,0	411	100
$\chi^2=22.443$ p=0,013									
Öneriniz	var	7	14,0	5	10,0	38	76,0	50	100
	yok	85	23,5	51	14,1	225	62,3	361	100
	Toplam	92	22,4	56	13,6	263	64,0	411	100
$\chi^2=3.620$ p=0,164									

Çizelge 4.18’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %22,4’ü memnun, 26-35 yaş arasının %16,7’i memnun, 36-45 yaş arasının 29’ü memnun, 46-55 yaş arasının %19,2’i memnun, 56-65 yaş arasının %43,8’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre genel olarak

yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

kadınların %27,5'i memnun, erkeklerin %20,3'ü memnun, katılımcıların cinsiyete göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

evli olanların %25'i memnun, bekâr olanların ise %16,8'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %68,4'ü memnun, orta öğretim olanların ise %40'i memnun, lise ve dengi olanların %45,5'i memnun, önlisans olanların %17,5'i memnun, lisans olanların %13,5'i memnun, lisans üstü olanların %11,8'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %11,5'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %45,7'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %45,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %16,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %10,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %34,6'i memnun, acil hizmetin'de olanların %14,1'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %0'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %41,7'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %16,7'ü memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %68,2'i memnun, Uzman Dr. olanların %25'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %50'i memnun, idari yönetici olanların %50'i memnun, hemşire olanların %30,3'ü memnun, temizlikçi olanların %0'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %50'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %22,4'ü memnun, eczacı olanların %16,7'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %36,96'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin

durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %18,2'i memnun, sözleşmeli personel olanların %31,8'i memnun, gönüllü personel olanların %27,3'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %29,3'ü memnun, diğer personel olanların %41,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %26,1'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %15'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %22,7'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %23,8'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %18,2'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %29,3'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %43,7'i memnun, iyi diyenlerin %31,2'i memnun, orta diyenlerin %13'ü memnun, zayıf diyenlerin %8,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %22,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %39'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %20'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %15'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %11,1'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

önerisi var olanların %14'i memnun, önerisi yok olanların %23,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre genel olarak yemek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.19 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S25: Genel olarak otopark hizmetinden memnunum.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	48	38,1	34	27,0	44	34,9	126	100
	26-35	57	39,6	53	36,8	34	23,6	144	100
	36-45	22	31,4	25	35,7	23	32,9	70	100
	46-55	26	50,0	13	25,0	13	25,0	52	100
	56-65	9	56,2	2	12,5	5	31,2	16	100
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2= 16.994$ p=0,074									
Cinsiyet	K	47	39,2	33	27,5	40	33,3	120	100
	E	118	40,5	94	32,3	79	27,1	291	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=1.797$ p=0,407									
Medeni	evli	122	43,6	81	28,9	77	27,5	280	100
	bekar	43	32,8	46	35,1	42	32,1	131	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=4.314$ p=0,114									
Eğitim	ilk öğretim	31	81,6	3	7,9	4	10,5	38	100
	orta öğretim	8	53,3	2	13,3	5	33,3	15	100
	lise ve dengi	16	72,7	4	18,2	2	9,1	22	100
	önlisans	54	39,4	34	24,8	49	35,8	137	100
	lisans	46	31,1	61	41,2	41	27,7	148	100
	lisans üstü	10	19,6	23	45,1	18	35,3	51	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=60.883$ p=0,000									
Hizmetbirimini z	servis hiz	56	35,7	58	36,9	43	27,4	157	100
	ameliyathane hiz	8	40,0	6	30,0	6	30,0	20	100
	yogun bakım hiz	29	63,0	11	23,9	6	13,0	46	100
	yönetim hiz	17	51,5	8	24,2	8	24,2	33	100
	poliklinik hiz	5	41,7	2	16,7	5	41,7	12	100
	labratuar hiz	7	35,0	8	40,0	5	25,0	20	100
	eczane hiz	3	42,9	2	28,6	2	28,6	7	100
	idari ve mali hiz	13	50,0	6	23,1	7	26,9	26	100
	acil hiz	17	26,6	17	26,6	30	46,9	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	2	40,0	1	20,0	2	40,0	5	100
	diğer hiz	7	35,0	8	40,0	5	25,0	20	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2= 31.875$ p=0,080									
Göreviniz	prof Dr	8	36,4	8	36,4	6	27,3	22	100
	döç dr	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100
	yard döç	1	16,7	2	33,3	3	50,0	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	11	29,7	15	40,5	11	29,7	37	100,
	araştırma görevlisi	20	24,1	40	48,2	23	27,7	83	100
	idari yönetici	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	hemşire	37	38,5	23	24,0	36	37,5	96	100,
	temizçi	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100
	memur	17	51,5	8	24,2	8	24,2	33	100
	tekniker	4	66,7	0	0,0	2	33,3	6	100
	labrant	8	42,1	7	36,8	4	21,1	19	100
	eczacı	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	diğer	37	56,06	17	25,76	12	18,18	66	100
		Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411
$\chi^2= 68.936$ p=0,010									

Çizelge 4.19 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Kadro durumunuz	devlet memuru	110	40,9	83	30,9	76	28,3	269	100
	sözleşmeli personel	13	59,1	0	0,0	9	40,9	22	100
	gönüllü personel	9	27,3	15	45,5	9	27,3	33	100
	dernek sözleşmeli	29	38,7	24	32,0	22	29,3	75	100
	diğer	4	33,3	5	41,7	3	25,0	12	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	
$\chi^2=14.318$ p=0,074									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	36	39,1	24	26,1	32	34,8	92	100
	1-5 yıl	44	33,1	50	37,6	39	29,3	133	100
	6-10 yıl	16	36,4	16	36,4	12	27,3	44	100
	11-15	10	47,6	7	33,3	4	19,0	21	100
	16-20 yıl	10	45,5	5	22,7	7	31,8	22	100
	21 ve üzeri	49	49,5	25	25,3	25	25,3	99	100
	Toplam	165	40,1	271	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=11.388$ p=0,328									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	39	54,9	19	26,8	13	18,3	71	100
	iyi	62	56,9	35	32,1	12	11,0	109	100
	orta	41	29,7	53	38,4	44	31,9	138	100
	zayıf	15	21,7	16	23,2	38	55,1	69	100
	çok zayıf	8	33,3	4	16,7	12	50,0	24	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=62.415$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	121	42,8	91	32,2	71	25,1	283	100
	500 den az	19	46,3	13	31,7	9	22,0	41	100
	501-1000	10	40,0	6	24,0	9	36,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	9	37,5	12	50,0	24	100
	5001-10000	6	30,0	5	25,0	9	45,0	20	100
	10000 üzeri	6	33,3	3	16,7	9	50,0	18	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=19.239$ p=0,037									
Öneriniz	var	12	24,0	19	38,0	19	38,0	50	100
	yok	153	42,4	108	29,9	100	27,7	361	100
	Toplam	165	40,1	127	30,9	119	29,0	411	100
$\chi^2=6.234$ p=0,044									

Çizelge 4.19'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %38,1'i memnun, 26-35 yaş arasının %39,6'i memnun, 36-45 yaş arasının %31,4'ü memnun, 46-55 yaş arasının %50'i memnun, 56-65 yaş arasının %56,2'i memnun, 65 yaş üstünün %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %39,2'i memnun, erkeklerin %40,5'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %43,6'i memnun, bekâr olanların ise %32,8'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %81,6'i memnun, orta öğretim olanların ise %53,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %72,7'i memnun, önlisans olanların %39,4'ü memnun, lisans olanların %31,1'i memnun, lisans üstü olanların %19,6'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %35,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %40'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %63'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %51,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %35'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %50'i memnun, acil hizmetin'de olanların %26,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %35'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %36,4'ü memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %29,7'i memnun, araştırma görevlisi olanların %24,1'i memnun, idari yönetici olanların %41,7'i memnun, hemşire olanların %38,5'i memnun, temizlikçi olanların %66,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %51,5'i memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %42,1'i memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %56,06'u memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %40,9'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %59,1'i memnun, gönüllü personel olanların %27,3'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %38,7'i memnun, diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre genel olarak

otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %39,1'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %33,1'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %47,6'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %45,5'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %49,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %54,9'i memnun, iyi diyenlerin %56,9'ü memnun, orta diyenlerin %29,7'i memnun, zayıf diyenlerin %21,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %33,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %42,8'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %46,3'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %40'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %30'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %33,3'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

önerisi var olanların %24'i memnun, önerisi yok olanların %42,4'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre genel olarak otopark hizmetinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.20 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S26: Genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnunuz.		Memnuniyet dağılımı						Total		
		memnun		kısman mem		memnun değil				
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%	
Yaş	18-25	31	24,6	27	21,4	68	54,0	126	100	
	26-35	31	21,5	32	22,2	81	56,2	144	100	
	36-45	18	25,7	14	20,0	38	54,3	70	100	
	46-55	20	38,5	15	28,8	17	32,7	52	100	
	56-65	7	43,8	1	6,2	8	50,0	16	100	
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100	
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100	
$\chi^2=21.786$ p=0,016										
Cinsiyet	K	32	26,7	23	19,2	65	54,2	120	100	
	E	78	26,8	66	22,7	147	50,5	291	100	
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100	
$\chi^2= 0.705$ p=0,703										
Medeni	evli	82	29,3	64	22,9	134	47,9	280	100	
	bekar	28	21,4	25	19,1	78	59,5	131	100	
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100	
$\chi^2= 5.036$ p=0,081										
Eğitim	ilk öğretim	28	73,7	3	7,9	7	18,4	38	100	
	orta öğretim	8	53,3	2	13,3	5	33,3	15	100	
	lise ve dengi	11	50,0	6	27,3	5	22,7	22	100	
	önlisans	36	26,3	31	22,6	70	51,1	137	100	
	lisans	24	16,2	32	21,6	92	62,2	148	100	
	lisans üstü	3	5,9	15	29,4	33	64,7	51	100	
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100	
$\chi^2= 77.267$ p=0,000										
Hizmetbirimini z	servis hiz	30	19,1	32	20,4	95	60,5	157	100	
	ameliyathane hiz	5	25,0	4	20,0	11	55,0	20	100	
	yogun bakım hiz	21	45,7	9	19,6	16	34,8	46	100	
	yönetim hiz	14	42,4	9	27,3	10	30,3	33	100	
	poliklinik hiz	4	33,3	2	16,7	6	50,0	12	100	
	labratuar hiz	6	30,0	6	30,0	8	40,0	20	100	
	eczane hiz	4	57,1	1	14,3	2	28,6	7	100	
	idari ve mali hiz	9	34,6	10	38,5	7	26,9	26	100	
	acil hiz	9	14,1	9	14,1	46	71,9	64	100	
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100	
	teknik hiz	3	60,0	0	0,0	2	40,0	5	100	
	diğer hiz	4	20,0	7	35,0	9	45,0	20	100	
		Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100
	$\chi^2= 51.999$ p=0,000									
Göreviniz	prof Dr	11	50,0	4	18,2	7	31,8	22	100	
	döç dr	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100	
	yard döç	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	100	
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100	
	uzman dr	3	8,1	9	24,3	25	67,6	37	100	
	araştırma görevlisi	6	7,2	16	19,3	61	73,5	83	100	
	idari yönetici	5	41,7	2	16,7	5	41,7	12	100	
	hemşire	17	17,7	20	20,8	59	61,5	96	100	
	temizçi	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100	
	yemek hiz görevlisi	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100	
	memur	10	30,3	14	42,4	9	27,3	33	100	
	tekniker	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100	
	labrant	5	26,3	6	31,6	8	42,1	19	100	
	eczacı	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100	
	diğer	36	54,5	9	13,6	21	31,8	66	100	
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100	
$\chi^2= 117.407$ p=0,000										

Çizelge 4.20 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadrodurumunuz	devlet memuru	68	25,3	57	21,2	144	53,5	269	100
	sözleşmeli personel	10	45,5	3	13,6	9	40,9	22	100
	gönüllü personel	8	24,2	10	30,3	15	45,5	33	100
	dernek sözleşmeli	20	26,7	15	20,0	40	53,3	75	100
	diğer	4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100
$\chi^2= 7.780$ p=0,455									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	24	26,1	24	26,1	44	47,8	92	100
	1-5 yıl	23	17,3	29	21,8	81	60,9	133	100
	6-10 yıl	13	29,5	7	15,9	24	54,5	44	100
	11-15	4	19,0	7	33,3	10	47,6	21	100
	16-20 yıl	8	36,4	3	13,6	11	50,0	22	100
	21 ve üzeri	38	38,4	19	19,2	42	42,4	99	100
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100
$\chi^2= 18.830$ p=0,042									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	33	46,5	16	22,5	22	31,0	71	100
	iyi	39	35,8	29	26,6	41	37,6	109	100
	orta	29	21,0	33	23,9	76	55,1	138	100
	zayıf	6	8,7	8	11,6	55	79,7	69	100
	çok zayıf	3	12,5	3	12,5	18	75,0	24	100
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100
$\chi^2= 54.728$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	83	29,3	59	20,8	141	49,8	283	100
	500 den az	17	41,5	9	22,0	15	36,6	41	100
	501-1000	5	20,0	4	16,0	16	64,0	25	100
	1001-5000	1	4,2	5	20,8	18	75,0	24	100
	5001-10000	2	10,0	6	30,0	12	60,0	20	100
	10000 üzeri	2	11,1	6	33,3	10	55,6	18	100
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100
$\chi^2= 20.586$ p=0,024									
Öneriniz	var	7	14,0	10	20,0	33	66,0	50	100
	yok	103	28,5	79	21,9	179	49,6	361	100
	Toplam	110	26,8	89	21,7	212	51,6	411	100
$\chi^2= 5.831$ p=0,054									

Çizelge 4.20’te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %24,6’i memnun, 26-35 yaş arasının %75,7’i memnun, 36-45 yaş arasının %67,1’i memnun, 46-55 yaş arasının %86,5’i memnun, 56-65 yaş arasının %62,5’i memnun, 65 yaş üstü %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

kadınların %26,7’i memnun, erkeklerin %26,8’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %29,3'ü memnun, bekâr olanların ise %21,4'ü memnun. katılımcıların medeni durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %73,7'i memnun, orta öğretim olanların ise %53,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %50,0'i memnun, önlisans olanların %26,3'ü memnun, lisans olanların %16,2'i memnun, lisans üstü olanların %5,9'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %19,1'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %25,0'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %45,7'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %42,4'ü memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %33,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %30,0,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %34,6'i memnun, acil hizmetin'de olanların %14,1'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,0,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60,1'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %20,0'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %50,0'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50,0'i memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %0,0'i memnun, Uzman Dr. olanların %8,1'i memnun, araştırma görevlisi olanların %7,2'i memnun, idari yönetici olanların %41,7'i memnun, hemşire olanların %17,7'i memnun, temizlikçi olanların %41,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100,0'ü memnun, memur olanların %30,3'ü memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %26,3'ü memnun, eczacı olanların %33,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %54,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %25,3'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %45,5'i memnun, gönüllü personel olanların %24,2'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %26,7'i memnun,

diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %26,1'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %17,3'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %29,0'ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %19,0'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %38,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %46,5'i memnun, iyi diyenlerin %35,8'i memnun, orta diyenlerin %21,0'i memnun, zayıf diyenlerin %8,7'i memnun, tüm çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %29,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %41,5'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %20,0'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %4,2'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %10,0'ü memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %11,1'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

önerisi var olanların %14,0'ü memnun, önerisi yok olanların %28,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.21 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S27: Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik etmektedir.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısmen mem		memnun değil			
		Sayı	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	46	36,5	29	23,0	51	40,5	126	100
	26-35	44	30,6	39	27,1	61	42,4	144	100
	36-45	19	27,1	23	32,9	28	40,0	70	100
	46-55	23	44,2	15	28,8	14	26,9	52	100
	56-65	6	37,5	6	37,5	4	25,0	16	100
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
Toplam		141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=14.706$ p=0.143									
cins	K	43	35,8	27	22,5	50	41,7	120	100
	E	98	33,7	85	29,2	108	37,1	291	100
Toplam		141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=1.977$ p=0,372									
Medeni	evli	95	33,9	79	28,2	106	37,9	280	100
	bekar	46	35,1	33	25,2	52	39,7	131	100
Toplam		141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=0.414$ p=0,813									
Eğitim	ilk öğretim	26	68,4	6	15,8	6	15,8	38	100
	orta öğretim	5	33,3	3	20,0	7	46,7	15	100
	lise ve dengi	13	59,1	7	31,8	2	9,1	22	100
	önlisans	48	35,0	28	20,4	61	44,5	137	100
	lisans	42	28,4	47	31,8	59	39,9	148	100
	lisans üstü	7	13,7	21	41,2	23	45,1	51	100
Toplam		141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=46.275$ p=0,000									
Hizmetbirimini z	servis hiz	34	21,7	54	34,4	69	43,9	157	100
	ameliyathane hiz	6	30,0	4	20,0	10	50,0	20	100
	yogun bakım hiz	24	52,2	9	19,6	13	28,3	46	100
	yönetim hiz	18	54,5	8	24,2	7	21,2	33	100
	poliklinik hiz	6	50,0	4	33,3	2	16,7	12	100
	labratuar hiz	8	40,0	5	25,0	7	35,0	20	100
	eczane hiz	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	100
	idari ve mali hiz	11	42,3	9	34,6	6	23,1	26	100
	acil hiz	21	32,8	7	10,9	36	56,2	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	100
	diğer hiz	6	30,0	8	40,0	6	30,0	20	100
Toplam		141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=49.277$ p=0,001									
Göreviniz	prof Dr	11	50,0	5	22,7	6	27,3	22	100
	döç dr	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6	100
	yard döç	1	16,7	3	50,0	2	33,3	6	100
	öğretim öyesi	1	20,0	1	20,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	7	18,9	12	32,4	18	48,6	37	100
	araştırma görevlisi	20	24,1	26	31,3	37	44,6	83	100
	idari yönetici	6	50,0	5	41,7	1	8,3	12	100
	hemşire	25	26,0	21	21,9	50	52,1	96	100
	temizçi	5	41,7	1	8,3	6	50,0	12	100
	yemek hiz görevlisi	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	12	36,4	11	33,3	10	30,3	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	7	36,8	5	26,3	7	36,8	19	100
	eczacı	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100
	diğer	36	52,9	16	23,5	16	23,5	68	100
Toplam		141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=66.298$ p=0,016									
Kadro durumunuz	devlet memuru	83	30,9	73	27,1	113	42,0	269	100
	sözleşmeli personel	10	45,5	6	27,3	6	27,3	22	100
	gönüllü personel	14	42,4	13	39,4	6	18,2	33	100
	dernek sözleşmeli	30	40,0	18	24,0	27	36,0	75	100
	diğer	4	33,3	2	16,7	6	50,0	12	100

Çizelge 4.21 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

	Toplam	141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=11.308$ p=0,185									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	39	42,4	18	19,6	35	38,0	92	100
	1-5 yıl	39	29,3	35	26,3	59	44,4	133	100
	6-10 yıl	11	25,0	18	40,9	15	34,1	44	100
	11-15	7	33,3	8	38,1	6	28,6	21	100
	16-20 yıl	10	45,5	3	13,6	9	40,9	22	100
	21 ve üzeri	35	35,4	30	30,3	34	34,3	99	100
	Toplam	141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=14.883$ p=0,136									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	44	62,0	14	19,7	13	18,3	71	100
	iyi	50	45,9	34	31,2	25	22,9	109	100
	orta	34	24,6	50	36,2	54	39,1	138	100
	zayıf	10	14,5	12	17,4	47	68,1	69	100
	çok zayıf	3	12,5	2	8,3	19	79,2	24	100
	Toplam	141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=87.349$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	100	35,3	78	27,6	105	37,1	283	100
	500 den az	19	46,3	9	22,0	13	31,7	41	100
	501-1000	7	28,0	7	28,0	11	44,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	8	33,3	13	54,2	24	100
	5001-10000	5	25,0	6	30,0	9	45,0	20	100
	10000 üzeri	7	38,9	4	22,2	7	38,9	18	100
	Toplam	141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=9.621$ p=0,474									
Öneriniz	var	6	12,0	14	28,0	30	60,0	50	100
	yok	135	37,4	98	27,1	128	35,5	361	100
	Toplam	141	34,3	112	27,3	158	38,4	411	100
$\chi^2=15.150$ p=0,001									

Çizelge 4.21’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %36,5’i memnun, 26-35 yaş arasının %30,6’i memnun, 36-45 yaş arasının %27,1’i memnun, 46-55 yaş arasının %44,2’i memnun, 56-65 yaş arasının %37,5’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %35,8’i memnun, erkeklerin %33,7’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %33,9’ü memnun, bekâr olanların ise %35,1’i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik

ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %68,4'i memnun, orta öğretim olanların ise %33,3'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, önlisans olanların %35'i memnun, lisans olanların %28,4'ü memnun, lisans üstü olanların %13,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %21,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %30'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %52,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %54,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %50'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %40'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %42,3'i memnun, acil hizmetin'de olanların %32,8'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %50'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %16,7' memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %18,9'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %24,1'i memnun, idari yönetici olanların %50'i memnun, hemşire olanların %26'i memnun, temizlikçi olanların %41,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %36,4'ü memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %36,8'i memnun, sağlık memuru olanların %75'i memnun, eczacı olanların %33,3'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %52,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %30,9'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %45,5'i memnun, gönüllü personel olanların %42,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %40'i memnun,

diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %42,4'ü memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %29,3'ü memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %25'ü memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %33,3'ü memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %45,5'i memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %35,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %62'i memnun, iyi diyenlerin %45,9'ü memnun, orta diyenlerin %24,6'i memnun, zayıf diyenlerin %14,5'i memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %35,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %46,3'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %28'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %38,9'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

önerisi var olanların %12'i memnun, önerisi yok olanların %37,4'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik ettiğinin ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.22 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S28: Yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabilmektedir.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısmen mem		memnun değil			
		Sayı	%	sayı	%	Sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	44	34,9	37	29,4	45	35,7	126	100
	26-35	40	27,8	37	25,7	67	46,5	144	100
	36-45	17	24,3	12	17,1	41	58,6	70	100
	46-55	16	30,8	14	26,9	22	42,3	52	100
	56-65	7	43,8	3	18,8	6	37,5	16	100
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=18.433$ p=0,048									
cinsiyet	K	45	37,5	31	25,8	44	36,7	120	100
	E	82	28,2	72	24,7	137	47,1	291	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=4.521$ p=0,104									
Medeni	evli	86	30,7	68	24,3	126	45,0	280	100
	bekar	41	31,3	35	26,7	55	42,0	131	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=0.405$ p=0,817									
Eğitim	ilk öğretim	26	68,4	5	13,2	7	18,4	38	100
	orta öğretim	4	26,7	3	20,0	8	53,3	15	100
	lise ve dengi	13	59,1	4	18,2	5	22,7	22	100
	önlisans	46	33,6	36	26,3	55	40,1	137	100
	lisans	32	21,6	41	27,7	75	50,7	148	100
	lisans üstü	6	11,8	14	27,5	31	60,8	51	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=50.294$ p=0,000									
Hizmetbirimini z	servis hiz	31	19,7	39	24,8	87	55,4	157	100
	ameliyathane hiz	5	25,0	5	25,0	10	50,0	20	100
	yogun bakım hiz	23	50,0	8	17,4	15	32,6	46	100
	yönetim hiz	13	39,4	6	18,2	14	42,4	33	100
	poliklinik hiz	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100
	labratuar hiz	8	40,0	7	35,0	5	25,0	20	100
	eczane hiz	2	28,6	4	57,1	1	14,3	7	100
	idari ve mali hiz	12	46,2	8	30,8	6	23,1	26	100
	acil hiz	16	25,0	17	26,6	31	48,4	64	100
	görsüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5	100
	diğer hiz	7	35,0	6	30,0	7	35,0	20	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=44.690$ p=0,003									
Göreviniz	prof Dr	9	40,9	6	27,3	7	31,8	22	100
	döç dr	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100
	yard döç	1	16,7	0	0,0	5	83,3	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100
	uzman dr	4	10,8	10	27,0	23	62,2	37	100
	araştırma görevlisi	14	16,9	18	21,7	51	61,4	83	100
	idari yönetici	4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100
	hemşire	26	27,1	27	28,1	43	44,8	96	100
	temizçi	4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100
	yemek hiz görevlisi	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	12	36,4	8	24,2	13	39,4	33	100
	tekniker	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	100
	labrant	8	42,1	6	31,6	5	26,3	19	100
	eczacı	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100
	diğer	38	57,6	15	22,7	13	19,7	66	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=84.265$ p=0,000									
Kadro durumunuz	devlet memuru	82	30,5	62	23,0	125	46,5	269	100
	sözleşmeli personel	8	36,4	5	22,7	9	40,9	22	100
	gönüllü personel	9	27,3	13	39,4	11	33,3	33	100
	dernek sözleşmeli	22	29,3	22	29,3	31	41,3	75	100

Çizelge 4.22 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

	diğer	6	50,0	1	8,3	5	41,7	12	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=8,327$ p=0,402									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	35	38,0	26	28,3	31	33,7	92	100
	1-5 yıl	32	24,1	38	28,6	63	47,4	133	100
	6-10 yıl	10	22,7	10	22,7	24	54,5	44	100
	11-15	6	28,6	6	28,6	9	42,9	21	100
	16-20 yıl	9	40,9	3	13,6	10	45,5	22	100
	21 ve üzeri	35	35,4	20	20,2	44	44,4	99	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=12,870$ p=0,231									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	39	54,9	18	25,4	14	19,7	71	100
	iyi	44	40,4	33	30,3	32	29,4	109	100
	orta	31	22,5	38	27,5	69	50,0	138	100
	zayıf	10	14,5	12	17,4	47	68,1	69	100
	çok zayıf	3	12,5	2	8,3	19	79,2	24	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=65,862$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	93	32,9	71	25,1	119	42,0	283	100
	500 den az	16	39,0	11	26,8	14	34,1	41	100
	501-1000	7	28,0	4	16,0	14	56,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	5	20,8	16	66,7	24	100
	5001-10000	3	15,0	8	40,0	9	45,0	20	100
	10000 üzeri	5	27,8	4	22,2	9	50,0	18	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=13,417$ p=0,201									
Öneriniz	var	5	10,0	13	26,0	32	64,0	50	100
	yok	122	33,8	90	24,9	149	41,3	361	100
	Toplam	127	30,9	103	25,1	181	44,0	411	100
$\chi^2=13,218$ p=0,001									

Çizelge 4.22’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %34,9’i memnun, 26-35 yaş arasının %27,8’i memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %24,3’ü memnun, 46-55 yaş arasının %30,8’i memnun, 56-65 yaş arasının %43,8’i memnun, 65 yaş üstü %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı. arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

kadınların %37,5’i memnun, erkeklerin %28,2’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %30,7'i memnun, bekâr olanların ise %31,3'ü memnun. katılımcıların medeni durumuna göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %68,4'i memnun, orta öğretim olanların ise %26,7'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, önlisans olanların %33,6'i memnun, lisans olanların %21,6'i memnun, lisans üstü olanların %11,8'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %19,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %25'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %50'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %39,4'ü memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %66,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %40'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %28,6'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %46,2'i memnun, acil hizmetin'de olanların %25'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %20,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %35,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %40,9'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %33,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %10,8'i memnun, araştırma görevlisi olanların %16,9'i memnun, idari yönetici olanların %33,3'ü memnun, hemşire olanların %27,1'i memnun, temizlikçi olanların %33,3'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %36,4'ü memnun, tekniker olanların %16,7'i memnun, laborant olanların %42,1'i memnun,eczacı olanların %33,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %57,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

devlet memuru olanların %30,5'i memnun, sözleşmeli personel olanların %36,4'ü memnun, gönüllü personel olanların %27,3'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %29,3'ü memnun, diğer personel olanların %50'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre biriminde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %38'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %24,1'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %22,7'i memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %28,6'i memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %40,9'ü memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %35,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %54,9'ü memnun, iyi diyenlerin %40,4'ü memnun, orta diyenlerin %22,5'i memnun, zayıf diyenlerin %14,5'i memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %32,9'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %39'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %28'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %15'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %27,8'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

önerisi var olanların %10'u memnun, önerisi yok olanların %33,8'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabildiğimiz ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.23 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi, “Hizmet Kalite Standartları (HKS)” ve “Kalite Yönetim Sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S29: Hastane yönetimi, “Hizmet Kalite Standartları (HKS)” ve “Kalite Yönetim Sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirir.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısmen mem		memnun değil		sayı	%
		Say	%	sayı	%	sayı	%		
Yaş	18-25	47	37,3	40	31,7	39	31,0	126	100
	26-35	40	27,8	52	36,1	52	36,1	144	100
	36-45	21	30,0	22	31,4	27	38,6	70	100
	46-55	19	36,5	21	40,4	12	23,1	52	100
	56-65	8	50,0	5	31,2	3	18,8	16	100
	65-üstü	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2=14.590$ p=0,148									
cins	K	49	40,8	37	30,8	34	28,3	120	100
	E	89	30,6	103	35,4	99	34,0	291	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2=4.026$ p=0,134									
Medeni	evli	93	33,2	99	35,4	88	31,4	280	100
	bekar	45	34,4	41	31,3	45	34,4	131	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2=0.702$ p=0,704									
Eğitim	ilk öğretim	24	63,2	11	28,9	3	7,9	38	100
	orta öğretim	6	40,0	5	33,3	4	26,7	15	100
	lise ve dengi	13	59,1	7	31,8	2	9,1	22	100
	önlisans	48	35,0	41	29,9	48	35,0	137	100
	lisans	36	24,3	55	37,2	57	38,5	148	100
	lisans üstü	11	21,6	21	41,2	19	37,3	51	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2=35.866$ p=0,000									
Hizmetbiriminiz	servis hiz	34	21,7	60	38,2	63	40,1	157	100
	ameliyathane hiz	7	35,0	4	20,0	9	45,0	20	100
	yogun bakım hiz	22	47,8	14	30,4	10	21,7	46	100
	yönetim hiz	16	48,5	12	36,4	5	15,2	33	100
	poliklinik hiz	7	58,3	1	8,3	4	33,3	12	100
	labratuar hiz	9	45,0	7	35,0	4	20,0	20	100
	eczane hiz	3	42,9	1	14,3	3	42,9	7	100
	idari ve mali hiz	13	50,0	9	34,6	4	15,4	26	100
	acil hiz	17	26,6	21	32,8	26	40,6	64	100
	görümlüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	2	40,0	3	60,0	0	0,0	5	100
	diğer hiz	7	35,0	8	40,0	5	25,0	20	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2=41.744$ p=0,007									
Göreviniz	prof Dr	11	50,0	7	31,8	4	18,2	22	100
	döç dr	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6	100
	yard döç	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	3	60,0	2	40,0	5	100
	uzman dr	2	5,4	20	54,1	15	40,5	37	100
	araştırma görevlisi	12	14,5	28	33,7	43	51,8	83	100
	idari yönetici	6	50,0	4	33,3	2	16,7	12	100
	hemşire	29	30,2	30	31,2	37	38,5	96	100
	temizçi	5	41,7	5	41,7	2	16,7	12	100
	yemek hiz gör	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	13	39,4	12	36,4	8	24,2	33	100
	tekniker	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100
	labrant	9	47,4	6	31,6	4	21,1	19	100
	eczacı	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	diğer	37	56,06	18	23,3	11	20,64	66	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2=91.411$ p=0,000									
KadroDurumunu z	devlet memuru	90	33,5	89	33,1	90	33,5	269	100
	sözleşmeli personel	9	40,9	6	27,3	7	31,8	22	100
	gönüllü personel	10	30,3	14	42,4	9	27,3	33	100
	dernek sözleşmeli	24	32,0	27	36,0	24	32,0	75	100
	diğer	5	41,7	4	33,3	3	25,0	12	100

Çizelge 4.23 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hastane yönetimi, “Hizmet Kalite Standartları (HKS)” ve “Kalite Yönetim Sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2= 2,453$ p=0,964									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	35	38,0	29	31,5	28	30,4	92	100
	1-5 yıl	34	25,6	49	36,8	50	37,6	133	100
	6-10 yıl	14	31,8	19	43,2	11	25,0	44	100
	11-15	7	33,3	7	33,3	7	33,3	21	100
	16-20 yıl	9	40,9	6	27,3	7	31,8	22	100
	21 ve üzeri	39	39,4	30	30,3	30	30,3	99	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2= 8,848$ p=0,547									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	45	63,4	20	28,2	6	8,5	71	100
	iyi	48	44,0	38	34,9	23	21,1	109	100
	orta	33	23,9	61	44,2	44	31,9	138	100
	zayıf	8	11,6	15	21,7	46	66,7	69	100
	çok zayıf	4	16,7	6	25,0	14	58,3	24	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2= 93,633$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	101	35,7	102	36,0	80	28,3	283	100
	500 den az	19	46,3	15	36,6	7	17,1	41	100
	501-1000	7	28,0	5	20,0	13	52,0	25	100
	1001-5000	4	16,7	6	25,0	14	58,3	24	100
	5001-10000	2	10,0	7	35,0	11	55,0	20	100
	10000 üzeri	5	27,8	5	27,8	8	44,4	18	100,
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	
$\chi^2= 27,167$ p=0,002									
Öneriniz	var	9	18,0	16	32,0	25	50,0	50	100
	yok	129	35,7	124	34,3	108	29,9	361	100
	Toplam	138	33,6	140	34,1	133	32,4	411	100
$\chi^2= 9,658$ p=0,008									

Çizelge 4.23’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %37,3’ü memnun, 26-35 yaş arasının %27,8’i memnun, 36-45 yaş arasının %30’ü memnun, 46-55 yaş arasının %36,5’i memnun, 56-65 yaş arasının %50’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Kadınların %40,8’i memnun, erkeklerin %30,6’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %33,2'i memnun, bekâr olanların ise %34,4'ü memnun. katılımcıların medeni durumuna göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %63,2'i memnun, orta öğretim olanların ise %40'i memnun, lise ve dengi olanların %59,1'i memnun, önlisans olanların %35'i memnun, lisans olanların %24,3'ü memnun, lisans üstü olanların %21,6'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %21,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %47,8'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %48,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %58,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %45'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %50'i memnun, acil hizmetin'de olanların %26,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %35,'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %50'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %5,4'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %14,5'i memnun, idari yönetici olanların %50'i memnun, hemşire olanların %30,2'i memnun, temizlikçi olanların %41,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %39,4'ü memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %47,4'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %56,06'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hastane yönetimi, “hizmet kalite standartları (hks)” ve “kalite yönetim sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %33,5'i memnun, sözleşmeli personel olanların %40,9'ü memnun, gönüllü personel olanların %30,3'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %32'ü memnun, diğer personel olanların %41,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre hastane yönetimi, "hizmet kalite standartları (hks)" ve "kalite yönetim sistemi" konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %38'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %25,6'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %33,3'ü memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %40,9'ü memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %39,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre hastane yönetimi, "hizmet kalite standartları (hks)" ve "kalite yönetim sistemi" konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %63,4'ü memnun iyi diyenlerin %44'i memnun, orta diyenlerin %23,9'ü memnun, zayıf diyenlerin %11,6'i memnun, çok zayıf diyenlerin %16,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hastane yönetimi, "hizmet kalite standartları (hks)" ve "kalite yönetim sistemi" konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %35,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500 usd den az olanların %46,3'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %28'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %16,7'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %10'u memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %27,8'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre hastane yönetimi, "hizmet kalite standartları (hks)" ve "kalite yönetim sistemi" konusunda tüm çalışanları bilgilendirdiğine göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

önerisi var olanların %18'i memnun, önerisi yok olanların %35,7'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre hastane yönetimi, "hizmet kalite standartları (hks)" ve "kalite

Çizelge 4.24 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadrodurumunuz	devlet memuru	98	36,4	82	30,5	89	33,1	269	100
	sözleşmeli personel	13	59,1	4	18,2	5	22,7	22	100
	gönüllü personel	14	42,4	13	39,4	6	18,2	33	100
	dernek sözleşmeli	28	37,3	19	25,3	28	37,3	75	100
	diğer	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100
	Toplam	161	39,2	119	29,0	131	31,9	411	100
$\chi^2=13.178$ p=0,106									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	37	40,2	31	33,7	24	26,1	92	100
	1-5 yıl	41	30,8	42	31,6	50	37,6	133	100
	6-10 yıl	21	47,7	12	27,3	11	25,0	44	100
	11-15	6	28,6	6	28,6	9	42,9	21	100
	16-20 yıl	8	36,4	7	31,8	7	31,8	22	100
	21 ve üzeri	48	48,5	21	21,2	30	30,3	99	100
	Toplam	161	39,2	119	29,0	131	31,9	411	100
$\chi^2=13.093$ p=0,219									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	45	63,4	16	22,5	10	14,1	71	100
	iyi	50	45,9	43	39,4	16	14,7	109	100
	orta	43	31,2	42	30,4	53	38,4	138	100
	zayıf	16	23,2	14	20,3	39	56,5	69	100
	çok zayıf	7	29,2	4	16,7	13	54,2	24	100
	Toplam	161	39,2	119	29,0	131	31,9	411	100
$\chi^2=63.450$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	111	39,2	79	27,9	93	32,9	283	100
	500 den az	21	51,2	13	31,7	7	17,1	41	100
	501-1000	11	44,0	7	28,0	7	28,0	25	100
	1001-5000	4	16,7	9	37,5	11	45,8	24	100
	5001-10000	6	30,0	6	30,0	8	40,0	20	100
	10000 üzeri	8	44,4	5	27,8	5	27,8	18	100
	Toplam	161	39,2	119	29,0	131	31,9	411	100
$\chi^2=11.169$ p=0,344									
Öneriniz	var	12	24,0	17	34,0	21	42,0	50	100
	yok	149	41,3	102	28,3	110	30,5	361	100
	Toplam	161	39,2	119	29,0	131	31,9	411	100
$\chi^2=5.678$ p=0,058									

Çizelge 4.24’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %39,7’i memnun, 26-35 yaş arasının %36,8’i memnun, 36-45 yaş arasının %32,9’ü memnun, 46-55 yaş arasının %40,4’ü memnun, 56-65 yaş arasının %68,8’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Kadınların %43,3’ü memnun, erkeklerin %37,5’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %38,2'i memnun, bekâr olanların ise %41,2'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %81,6'i memnun, orta öğretim olanların ise %46,7'i memnun, lise ve dengi olanların %36,4'ü memnun, önlisans olanların %40,1'i memnun, lisans olanların %31,1'i memnun, lisans üstü olanların %27,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %31,2'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %58,7'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %45,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %58,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %25'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %50'i memnun, acil hizmetin'de olanların %37,5'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %40'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %45'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %45,5'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %66,7'i memnun, Yard. Doç. olanların %50'i memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %18,9'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %28,9'ü memnun, idari yönetici olanların %58,3'ü memnun, hemşire olanların %33,3'ü memnun, temizlikçi olanların %50'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %42,4'ü memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %57,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %36,4'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %59,1'i memnun, gönüllü personel olanların %42,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %37,3'ü memnun, diğer personel olanların %66,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre kalite

yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %40,2'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %30,8'i memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %47,7'i memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %28,6'i memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 20 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %48,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %63,4'ü memnun, iyi diyenlerin %45,9'ü memnun, orta diyenlerin %31,2'i memnun, zayıf diyenlerin %23,2'i memnun, çok zayıf diyenlerin %29,2'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %39,2' memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %51,2'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %44'ü memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %16,7'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %30'ü memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %44,4'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

önerisi var olanların %24'ü memnun, önerisi yok olanların %41,3'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğun ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Çizelge 4.25 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığının Hastanelerinin Kalite Politikasını biliyor ve benimsenilen ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S31: Sağlık bakanlığının Hastanelerinin Kalite Politikasını biliyor ve benimsiyorum.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	61	48,4	39	31,0	26	20,6	126	100
	26-35	47	32,6	50	34,7	47	32,6	144	100
	36-45	21	30,0	27	38,6	22	31,4	70	100
	46-55	26	50,0	14	26,9	12	23,1	52	100
	56-65	10	62,5	1	6,2	5	31,2	16	100
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
Toplam		167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=20.058$ p=0,029									
Cinsiyet	K	59	49,2	35	29,2	26	21,7	120	100
	E	108	37,1	96	33,0	87	29,9	291	100
Toplam		167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=5.521$ p=0,063									
Medeni	evli	107	38,2	89	31,8	84	30,0	280	100
	bekar	60	45,8	42	32,1	29	22,1	131	100
	Toplam	167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=3.273$ p=0,195									
Eğitim	ilk öğretim	29	76,3	6	15,8	3	7,9	38	100
	orta öğretim	8	53,3	5	33,3	2	13,3	15	100
	lise ve dengi	14	63,6	5	22,7	3	13,6	22	100
	önlisans	64	46,7	36	26,3	37	27,0	137	100
	lisans	39	26,4	60	40,5	49	33,1	148	100
	lisans üstü	13	25,5	19	37,3	19	37,3	51	100
Toplam		167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2= 47.307$ p=0,000									
Hizmetbirimini z	servis hiz	52	33,1	61	38,9	44	28,0	157	100
	ameliyathane hiz	7	35,0	3	15,0	10	50,0	20	100
	yogun bakım hiz	25	54,3	14	30,4	7	15,2	46	100
	yönetim hiz	16	48,5	7	21,2	10	30,3	33	100
	poliklinik hiz	5	41,7	5	41,7	2	16,7	12	100
	labratuar hiz	9	45,0	6	30,0	5	25,0	20	100
	eczane hiz	6	85,7	0	0,0	1	14,3	7	100
	idari ve mali hiz	14	53,8	6	23,1	6	23,1	26	100
	acil hiz	24	37,5	19	29,7	21	32,8	64	100
	görüntüleme hiz	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100
	teknik hiz	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100
diğer hiz	6	30,0	9	45,0	5	25,0	20	100	
Toplam		167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2= 31.837$ p=0,080									
Göreviniz	prof Dr	10	45,5	7	31,8	5	22,7	22	100
	döç dr	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100
	yard döç	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	5	13,5	23	62,2	9	24,3	37	100,
	araştırma görevlisi	20	24,1	29	34,9	34	41,0	83	100
	idari yönetici	3	25,0	4	33,3	5	41,7	12	100
	hemşire	42	43,8	27	28,1	27	28,1	96	100,
	temizçi	6	50,0	5	41,7	1	8,3	12	100
	yemekhiz görevlisi	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	memur	16	48,5	10	30,3	7	21,2	33	100
	tekniker	6	100,0	0	0,0	0	0,0	6	100
	labrant	9	47,4	6	31,6	4	21,1	19	100
	eczacı	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
diğer	40	60,6	13	19,7	13	19,7	66	100	
Toplam		167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2= 79.574$ p=0,001									

Çizelge 4.25 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığının Hastanelerinin Kalite Politikasını biliyor ve benimsenilen ve memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadro durumunuz	devlet memuru	109	40,5	87	32,3	73	27,1	269	100
	sözleşmeli personel	15	68,2	2	9,1	5	22,7	22	100
	gönüllü personel	13	39,4	12	36,4	8	24,2	33	100
	dernek sözleşmeli	25	33,3	27	36,0	23	30,7	75	100
	diğer	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100
	Toplam	167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=10.242$ p=0,248									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	43	46,7	28	30,4	21	22,8	92	100
	1-5 yıl	42	31,6	50	37,6	41	30,8	133	100
	6-10 yıl	17	38,6	16	36,4	11	25,0	44	100
	11-15	8	38,1	10	47,6	3	14,3	21	100
	16-20 yıl	8	36,4	9	40,9	5	22,7	22	100
	21 ve üzeri	49	49,5	18	18,2	32	32,3	99	100
	Toplam	167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=19.059$ p=0,040									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	46	64,8	18	25,4	7	9,9	71	100
	iyi	54	49,5	34	31,2	21	19,3	109	100
	orta	46	33,3	49	35,5	43	31,2	138	100
	zayıf	11	15,9	25	36,2	33	47,8	69	100
	çok zayıf	10	41,7	5	20,8	9	37,5	24	100
	Toplam	167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=49.995$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	118	41,7	93	32,9	72	25,4	283	100
	500 den az	23	56,1	11	26,8	7	17,1	41	100
	501-1000	6	24,0	7	28,0	12	48,0	25	100
	1001-5000	6	25,0	6	25,0	12	50,0	24	100
	5001-10000	3	15,0	9	45,0	8	40,0	20	100
	10000 üzeri	11	61,1	5	27,8	2	11,1	18	100
	Toplam	167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=25.986$ p=0,004									
Öneriniz	var	14	28,0	13	26,0	23	46,0	50	100
	yok	153	42,4	118	32,7	90	24,9	361	100
	Toplam	167	40,6	131	31,9	113	27,5	411	100
$\chi^2=9.943$ p=0,007									

Çizelge 4.25’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %48,4’ü memnun, 26-35 yaş arasının %32,6’i memnun, 36-45 yaş arasının %30’ü memnun, 46-55 yaş arasının %50’i memnun, 56-65 yaş arasının %62,5’i memnun, 65 yaş üstünün %66,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Kadınların %49,2’i memnun, erkeklerin %37,1’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %38,2'i memnun, bekâr olanların ise %45,8'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %76,3'ü memnun, orta öğretim olanların ise %53,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %63,6'i memnun, önlisans olanların %46,7'i memnun, lisans olanların %26,4'ü memnun, lisans üstü olanların %25,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %33,1'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %54,3'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %48,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %45'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %85,7'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %53,8'i memnun, acil hizmetin'de olanların %37,5'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %60'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %45,5'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %66,7'ü memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %13,5'i memnun, araştırma görevlisi olanların %24,1'i memnun, idari yönetici olanların %25'i memnun, hemşire olanların %43,8'i memnun, temizlikçi olanların %50'ü memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %48,5'i memnun, tekniker olanların %100'ü memnun, laborant olanların %47,4'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %60,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %40,5'i memnun, sözleşmeli personel olanların %68,2'i memnun, gönüllü personel olanların %39,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %33,3'ü memnun, diğer personel olanların %41,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %46,7'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %31,6'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %38,6'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %38,1'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %49,5'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %64,8'i memnun, iyi diyenlerin %49,5'i memnun, orta diyenlerin %33,3'ü memnun, zayıf diyenlerin %15,9'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %41,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %41,7'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %56,1'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %24'ü memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %15'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %61,1'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

önerisi var olanların %28,'i memnun, önerisi yok olanların %40,6'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre sağlık bakanlığının hastanelerinin kalite politikasını biliyor ve benimsenilen memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.26 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S32: Görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurluyum.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısımın mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	92	73,0	18	14,3	16	12,7	126	100
	26-35	87	60,4	41	28,5	16	11,1	144	100
	36-45	35	50,0	23	32,9	12	17,1	70	100
	46-55	37	71,2	11	21,2	4	7,7	52	100
	56-65	11	68,8	1	6,2	4	25,0	16	100
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
Toplam		265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=21.539$ p=0,018									
cinsiyet	K	80	66,7	22	18,3	18	15,0	120	100
	E	185	63,6	72	24,7	34	11,7	291	100
Toplam		265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=2.390$ p=0,303									
Medeni	evli	171	61,1	74	26,4	35	12,5	280	100
	bekar	94	71,8	20	15,3	17	13,0	131	100
Toplam		265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=6.457$ p=0,040									
Eğitim	ilk öğretim	34	89,5	1	2,6	3	7,9	38	100
	orta öğretim	7	46,7	3	20,0	5	33,3	15	100
	lise ve dengi	15	68,2	7	31,8	0	0,0	22	100
	önlisans	96	70,1	23	16,8	18	13,1	137	100
	lisans	83	56,1	44	29,7	21	14,2	148	100
	lisans üstü	30	58,8	16	31,4	5	9,8	51	100
Toplam		265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=30.669$ p=0,001									
Hizmetbirimini z	servis hiz	89	56,7	43	27,4	25	15,9	157	100
	ameliyathane hiz	11	55,0	6	30,0	3	15,0	20	100
	yogun bakım hiz	36	78,3	6	13,0	4	8,7	46	100
	yönetim hiz	26	78,8	5	15,2	2	6,1	33	100
	poliklinik hiz	8	66,7	4	33,3	0	0,0	12	100
	labratuar hiz	13	65,0	4	20,0	3	15,0	20	100
	eczane hiz	6	85,7	0	0,0	1	14,3	7	100
	idari ve mali hiz	14	53,8	8	30,8	4	15,4	26	100
	acil hiz	47	73,4	10	15,6	7	10,9	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5	100
	diğer hiz	10	50,0	7	35,0	3	15,0	20	100
Toplam		265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=23.437$ p=0,377									
Göreviniz	prof Dr	14	63,6	6	27,3	2	9,1	22	100
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	yard döç	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	öğretim öyesi	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100
	uzman dr	21	56,8	13	35,1	3	8,1	37	100
	araştırma gör	45	54,2	26	31,3	12	14,5	83	100
	idari yönetici	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100
	hemşire	63	65,6	19	19,8	14	14,6	96	100
	temizçi	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100
	yemek hiz gör	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	memur	21	63,6	9	27,3	3	9,1	33	100
	tekniker	6	100,0	0	0,0	0	0,0	6	100
	labrant	13	68,4	3	15,8	3	15,8	19	100
	eczacı	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	diğer	47	71,2	10	14,4	9	14,4	66	100
Toplam		265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=42.557$ p=0,534									

Çizelge 4.26 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadrodurumunuz	devlet memuru	175	65,1	70	26,0	24	8,9	269	100
	sözleşmeli per	16	72,7	1	4,5	5	22,7	22	100
	gönüllü per	19	57,6	8	24,2	6	18,2	33	100
	dernek söz	48	64,0	13	17,3	14	18,7	75	100
	diğer	7	58,3	2	16,7	3	25,0	12	100
	Toplam	265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2= 15.307$ p=0,053									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	65	70,7	14	15,2	13	14,1	92	100
	1-5 yıl	80	60,2	34	25,6	19	14,3	133	100
	6-10 yıl	27	61,4	13	29,5	4	9,1	44	100
	11-15	14	66,7	5	23,8	2	9,5	21	100
	16-20 yıl	12	54,5	8	36,4	2	9,1	22	100
	21 ve üzeri	67	67,7	20	20,2	12	12,1	99	100
	Toplam	265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2= 8.494$ p=0,581									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	52	73,2	11	15,5	8	11,3	71	100
	iyi	81	74,3	19	17,4	9	8,3	109	100
	orta	92	66,7	35	25,4	11	8,0	138	100
	zayıf	27	39,1	24	34,8	18	26,1	69	100
	çok zayıf	13	54,2	5	20,8	6	25,0	24	100
	Toplam	265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2= 34.551$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	193	68,2	60	21,2	30	10,6	283	100
	500 den az	25	61,0	12	29,3	4	9,8	41	100
	501-1000	13	52,0	4	16,0	8	32,0	25	100
	1001-5000	13	54,2	7	29,2	4	16,7	24	100
	5001-10000	11	55,0	5	25,0	4	20,0	20	100
	10000 üzeri	10	55,6	6	33,3	2	11,1	18	100
	Toplam	265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2=14.900$ p=0,136									
Öneriniz	var	28	56,0	13	26,0	9	18,0	50	100
	yok	237	65,7	81	22,4	43	11,9	361	100
	Toplam	265	64,5	94	22,9	52	12,7	411	100
$\chi^2= 2.165$ p=0,399									

Çizelge 4.26’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %73’ü memnun, 26-35 yaş arasının %60,4’ü memnun, 36-45 yaş arasının %50’i memnun, 46-55 yaş arasının %71,2’i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Kadınların %66,7’i memnun, erkeklerin %63,6’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %61,1'i memnun, bekâr olanların ise %71,8'i memnun, katılımcıların medeni durumuna göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %89,5'i memnun, orta öğretim olanların ise %46,7'i memnun, lise ve dengi olanların %68,2'i memnun, önlisans olanların %70,1'i memnun, lisans olanların %56,1'i memnun, lisans üstü olanların %75,8'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %56,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %55'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %78,3'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %78,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %66,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %65'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %85,7'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %53,8'i memnun, acil hizmetin'de olanların %73,4'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %80,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %50'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %63,6'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %83,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %60'i memnun, Uzman Dr. olanların %56,8'i memnun, araştırma görevlisi olanların %54,2'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %65,6'i memnun, , temizlikçi olanların %66,7'i memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %63,6'i memnun, tekniker olanların %100'ü memnun, laborant olanların %68,4'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %71,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

devlet memuru olanların %65,1'i memnun, sözleşmeli personel olanların %72,7'i memnun, gönüllü personel olanların %57,6'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %64'ü memnun, diğer personel olanların %58,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %70,7'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %60,2'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %61,4'ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %66,7'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %54,5'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %67,7'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %73,2'i memnun, iyi diyenlerin %74,3'ü memnun, orta diyenlerin %66,7'ü memnun, zayıf diyenlerin %39,1'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %54,2'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %68,2'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %61'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %52'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %54,2'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %55'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %55,6'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %56'i memnun, önerisi yok olanların %65,7'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurlu olduğumun memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.27 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre
Bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümden
memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S33: Bu kurumda çalışıyor olmanın, kuruma katkı sağladığını düşünüyorum.		Memnuniyet dağılımı						Total		
		Memnun		kısman mem		memnun değil				
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%	
Yaş	18-25	94	74,6	24	19,0	8	6,3	126	100	
	26-35	107	74,3	29	20,1	8	5,6	144	100	
	36-45	46	65,7	13	18,6	11	15,7	70	100	
	46-55	43	82,7	8	15,4	1	1,9	52	100	
	56-65	11	68,8	1	6,2	4	25,0	16	100	
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100	
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100	
$\chi^2=19.420$ p=0.035										
cinsiyet	K	91	75,8	19	15,8	10	8,3	120	100	
	E	213	73,2	56	19,2	22	7,6	291	100	
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100	
$\chi^2=0.687$ p=0,709										
Medeni	evli	206	73,6	48	17,1	26	9,3	280	100	
	bekar	98	74,8	27	20,6	6	4,6	131	100	
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100	
$\chi^2=3.145$ p=0,208										
Eğitim	ilk öğretim	33	86,8	2	5,3	3	7,9	38	100	
	orta öğretim	10	66,7	3	20,0	2	13,3	15	100	
	lise ve dengi	17	77,3	4	18,2	1	4,5	22	100	
	önlisans	103	75,2	24	17,5	10	7,3	137	100	
	lisans	101	68,2	35	23,6	12	8,1	148	100	
	lisans üstü	40	78,4	7	13,7	4	7,8	51	100	
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100	
$\chi^2=9.278$ p=0,506										
Hizmetbirimini z	servis hiz	109	69,4	36	22,9	12	7,6	157	100	
	ameliyathane hiz	11	55,0	5	25,0	4		20	100	
	yogun bakım hiz	38	82,6	7	15,2	1	2,2	46	100	
	yönetim hiz	28	84,8	2	6,1	3	9,1	33	100	
	poliklinik hiz	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100	
	labratuar hiz	14	70,0	5	25,0	1	5,0	20	100	
	eczane hiz	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7	100	
	idari ve mali hiz	20	76,9	4	15,4	2	7,7	26	100	
	acil hiz	51	79,7	6	9,4	7	10,9	64	100	
	gözüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100	
	teknik hiz	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5	100	
	diğer hiz	14	70,0	4	20,0	2	10,0	20	100	
		Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100
	$\chi^2=22.650$ p=0,422									
Göreviniz	prof Dr	17	77,3	2	9,1	3	13,6	22	100	
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100	
	yard döç	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100	
	öğretim öyesi	4	80,0	0	0,0	1	20,0	5	100	
	uzman dr	27	73,0	7	18,9	3	8,1	37	100,	
	araştırma gör	55	66,3	26	31,3	2	2,4	83	100	
	idari yönetici	12	100,	0	0,0	0	0,0	12	100	
	hemşire	61	63,5	21	21,9	14	14,6	96	100,	
	temizçi	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100	
	yemek hiz gör	2	100,	0	0,0	0	0,0	2	100	
	memur	27	81,8	4	12,1	2	6,1	33	100	
	tekniker	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100	
	labrant	14	73,7	4	21,1	1	5,3	19	100	
	eczacı	6	100,	0	0,0	0	0,0	6	100	
	diğer	53	80,3	7	10,6	6	9,1	66	100	
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100	
$\chi^2=61.910$ p=0,039										

Çizelge 4.27 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Bu kurumda çalışıyor olmamanın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadro durumunuz	devlet memuru	201	74,7	53	19,7	15	5,6	269	100
	sözleşmeli personel	14	63,6	6	27,3	2	9,1	22	100
	gönüllü personel	25	75,8	6	18,2	2	6,1	33	100
	dernek sözleşmeli	56	74,7	8	10,7	11	14,7	75	100
	diğer	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=11.754$ p=0,163									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	72	78,3	11	12,0	9	9,8	92	100
	1-5 yıl	89	66,9	33	24,8	11	8,3	133	100
	6-10 yıl	35	79,5	6	13,6	3	6,8	44	100
	11-15	14	66,7	4	19,0	3	14,3	21	100
	16-20 yıl	19	86,4	3	13,6	0	0,0	22	100
	21 ve üzeri	75	75,8	18	18,2	6	6,1	99	100
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=11.667$ p=0,308									
Tüm hizmetlerde n düşünceniz	çok iyi	59	83,1	6	8,5	6	8,5	71	100
	iyi	84	77,1	20	18,3	5	4,6	109	100
	orta	103	74,6	24	17,4	11	8,0	138	100
	zayıf	41	59,4	22	31,9	6	8,7	69	100
	çok zayıf	17	70,8	3	12,5	4	16,7	24	100
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=18.195$ p=0,020									
Yurtdışı harcama	yok	218	77,0	45	15,9	20	7,1	283	100
	500 den az	28	68,3	10	24,4	3	7,3	41	100
	501-1000	18	72,0	4	16,0	3	12,0	25	100
	1001-5000	16	66,7	6	25,0	2	8,3	24	100
	5001-10000	12	60,0	6	30,0	2	10,0	20	100
	10000 üzeri	12	66,7	4	22,2	2	11,1	18	100
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=6.582$ p=0,764									
Öneriniz	var	35	70,0	10	20,0	5	10,0	50	100
	yok	269	74,5	65	18,0	27	7,5	361	100
	Toplam	304	74,0	75	18,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=0.575$ p=0,750									

Çizelge 4.27’de: araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre bu kurumda çalışıyor olmamanın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının katılımcıların %74,6’ı memnun, 26-35 yaş arasının %74,3’ü memnun, 36-45 yaş arasının %65,7’i memnun, 46-55 yaş arasının %82,7’i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8’i memnun, 65 yaş üstünün %100’ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre bu kurumda çalışıyor olmamanın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Kadınların %75,8’i memnun, erkeklerin %73,2’i memnun, katılımcıların cinsiyete göre bu kurumda çalışıyor olmamanın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %73,6'i memnun, bekâr olanların ise %74,8'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %86,8'i memnun, orta öğretim olanların ise %66,7'i memnun, lise ve dengi olanların %77,3'ü memnun, önlisans olanların %75,2'i memnun, lisans olanların %68,2'i memnun, lisans üstü olanların %78,4'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %69,4'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %55'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %82,6'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %84,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %83,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %70'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %71,4'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %76,9'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %79,7'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %70'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %77,3'ü memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %83,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %80'i memnun, Uzman Dr. olanların %73'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %66,3'ü memnun, idari yönetici olanların %100'ü memnun, hemşire olanların %63,5'i memnun, temizlikçi olanların %91,7'i memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %81,8'i memnun, tekniker olanların %83,3'ü memnun, laborant olanların %73,7'i memnun, eczacı olanların %100'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %80,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %74,7'i memnun, sözleşmeli personel olanların %63,6'i memnun, gönüllü personel olanların %75,8'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %74,7'i memnun, diğer personel olanların %66,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %78,3'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %66,9'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %79,5'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %66,7'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %86,4'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %75,8'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %83,1'i memnun, iyi diyenlerin %77,1'i memnun, orta diyenlerin %74,6'i memnun, zayıf diyenlerin %59,4'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %70,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %77'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %68,3'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %72'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %60'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

önerisi var olanların %70'i memnun, önerisi yok olanların %74,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşündüğümünden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Çizelge 4.28 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S34: Fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	88	69,8	24	19,0	14	11,1	126	100
	26-35	119	82,6	22	15,3	3	2,1	144	100
	36-45	49	70,0	12	17,1	9	12,9	70	100
	46-55	37	71,2	13	25,0	2	3,8	52	100
	56-65	11	68,8	3	18,8	2	12,5	16	100
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
Toplam		307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2=17,398$ p=0,066									
cinsiyet	K	87	72,5	25	20,8	8	6,7	120	100
	E	220	75,6	49	16,8	22	7,6	291	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2=0,956$ p=0,620									
Medeni	evli	212	75,7	48	17,1	20	7,1	280	100
	bekar	95	72,5	26	19,8	10	7,6	131	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2=0,514$ p=0,773									
Eğitim	ilk öğretim	33	86,8	4	10,5	1	2,6	38	100
	orta öğretim	10	66,7	3	20,0	2	13,3	15	100
	lise ve dengi	18	81,8	4	18,2	0	0,0	22	100
	önlisans	90	65,7	33	24,1	14	10,2	137	100
	lisans	115	77,7	22	14,9	11	7,4	148	100
	lisans üstü	41	80,4	8	15,7	2	3,9	51	100
$\chi^2=13,798$ p=0,182									
Hizmetbirimini z	servis hiz	120	76,4	29	18,5	8	5,1	157	100
	ameliyathane hiz	17	85,0	0	0,0	3	15,0	20	100
	yogun bakım hiz	39	84,8	7	15,2	0	0,0	46	100
	yönetim hiz	27	81,8	4	12,1	2	6,1	33	100
	poliklinik hiz	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100
	labratuar hiz	10	50,0	8	40,0	2	10,0	20	100
	eczane hiz	6	85,7	1	14,3	0	0,0	7	100
	idari ve mali hiz	17	65,4	7	26,9	2	7,7	26	100
	acil hiz	44	68,8	11	17,2	9	14,1	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	100
	diğer hiz	13	65,0	4	20,0	3	15,0	20	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2=32,902$ p=0,063									
Göreviniz	prof Dr	15	68,2	4	18,2	3	13,6	22	100
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	yard döç	6	100,0	0	0,0	0	0,0	6	100
	öğretim öyesi	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5	100
	uzman dr	30	81,1	6	16,2	1	2,7	37	100
	araştırma gör	73	88,0	9	10,8	1	1,2	83	100
	idari yönetici	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100
	hemşire	57	59,4	27	28,1	12	12,5	96	100
	temizçi	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100
	yemek hiz görevlisi	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	25	75,8	5	15,2	3	9,1	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	10	52,6	7	36,8	2	10,5	19	100
	eczacı	6	100,0	0	0,0	0	0,0	6	100
	diğer	50	75,7	10	15,1	6	9,2	10	100
Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100	
$\chi^2=61,849$ p=0,039									
KadroDurum unuz	devlet memuru	206	76,6	49	18,2	14	5,2	269	100
	sözleşmeli per	17	77,3	3	13,6	2	9,1	22	100
	gönüllü per	26	78,8	6	18,2	1	3,0	33	100
	dernek söz	50	66,7	13	17,3	12	16,0	75	100
	diğer	8	66,7	3	25,0	1	8,3	12	100
Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100	
$\chi^2=11,891$ p=0,156									

Çizelge 4.28 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	61	66,3	23	25,0	8	8,7	92	100
	1-5 yıl	103	77,4	20	15,0	10	7,5	133	100
	6-10 yıl	35	79,5	7	15,9	2	4,5	44	100
	11-15	15	71,4	5	23,8	1	4,8	21	100
	16-20 yıl	17	77,3	5	22,7	0	0,0	22	100
	21 ve üzeri	76	76,8	14	14,1	9	9,1	99	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2= 8,929$ $p=0,539$									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	56	78,9	10	14,1	5	7,0	71	100
	iyi	83	76,1	20	18,3	6	5,5	109	100
	orta	97	70,3	28	20,3	13	9,4	138	100
	zayıf	54	78,3	11	15,9	4	5,8	69	100
	çok zayıf	17	70,8	5	20,8	2	8,3	24	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2= 3,590$ $p=0,892$									
Yurtdışı harcama	yok	217	76,7	47	16,6	19	6,7	283	100
	500 den az	28	68,3	9	22,0	4	9,8	41	100
	501-1000	18	72,0	4	16,0	3	12,0	25	100
	1001-5000	18	75,0	5	20,8	1	4,2	24	100
	5001-10000	15	75,0	3	15,0	2	10,0	20	100
	10000 üzeri	11	61,1	6	33,3	1	5,6	18	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2= 5,943$ $p=0,820$									
Öneriniz	var	36	72,0	9	18,0	5	10,0	50	100
	yok	271	75,1	65	18,0	25	6,9	361	100
	Toplam	307	74,7	74	18,0	30	7,3	411	100
$\chi^2= 0,624$ $p=0,732$									

Çizelge 4.28'de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %69,8'i memnun, 26-35 yaş arasının %82,6'i memnun, 36-45 yaş arasının %70'i memnun, 46-55 yaş arasının %71,2'i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8'i memnun, 65 yaş üstünün %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Kadınların %72,5'i memnun, erkeklerin %75,6'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

evli olanların %75,7'i memnun, bekâr olanların ise %72,5'i memnun. katılımcıların medeni durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %86,8'i memnun, orta öğretim olanların ise %66,7'i memnun, lise ve dengi olanların %81,8'i memnun, önlisans olanların %65,7'i memnun, lisans olanların %77,7'i memnun, lisans üstü olanların %80,4'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %76,4'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %85'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %84,8'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %81,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %91,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %50,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %85,7'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %65,4'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %68,8'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40,'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %65'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %68,2'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %100'ü memnun, öğretim üyesi olanların %80'i memnun, Uzman Dr. olanların %81,1'i memnun, araştırma görevlisi olanların %88'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %59,4'ü memnun, temizlikçi olanların %91,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %75,8'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %52,6'i memnun, eczacı olanların %100'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %75,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

devlet memuru olanların %76,6'i memnun, sözleşmeli personel olanların %77,3'ü memnun, gönüllü personel olanların %78,8'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %66,7'i memnun, diğer personel olanların %66,7'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %66,3'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %77,4'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %79,5'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %71,4'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %77,3'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %76,8'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %78,9'i memnun, iyi diyenlerin %76,1'i memnun, orta diyenlerin %70,3'ü memnun, zayıf diyenlerin %78,3'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %70,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %76,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %68,3'ü memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %72'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %75'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %75,'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %61,1'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %72'i memnun, önerisi yok olanların %75,1'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.29 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Kendimi sağlık bakanlığı Hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S35: Kendimi sağlık bakanlığı Hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	say	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	101	80,2	16	12,7	9	7,1	126	100
	26-35	126	87,5	13	9,0	5	3,5	144	100
	36-45	51	72,9	6	8,6	13	18,6	70	100
	46-55	45	86,5	6	11,5	1	1,9	52	100
	56-65	11	68,8	1	6,2	4	25,0	16	100
	65-ustu	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=26,260$ p=0,003									
cinsiyet	K	100	83,3	12	10,0	8	6,7	120	100
	E	237	81,4	30	10,3	24	8,2	291	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=0,318$ p=0,853									
Medeni	evli	227	81,1	28	10,0	25	8,9	280	100
	bekar	110	84,0	14	10,7	7	5,3	131	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=1,606$ p=0,448									
Eğitim	ilk öğretim	32	84,2	3	7,9	3	7,9	38	100
	orta öğretim	12	80,0	3	20,0	0	0,0	15	100
	lise ve dengi	19	86,4	2	9,1	1	4,5	22	100
	önlisans	110	80,3	16	11,7	11	8,0	137	100
	lisans	121	81,8	14	9,5	13	8,8	148	100
	lisans üstü	43	84,3	4	7,8	4	7,8	51	100
$\chi^2=4,113$ p=0,942									
Hizmetbirimini z	servis hiz	127	80,9	15	9,6	15	9,6	157	100
	ameliyathane hiz	17	85,0	0	0,0	3	15,0	20	100
	yogun bakım hiz	40	87,0	6	13,0	0		46	100
	yönetim hiz	28	84,8	2	6,1	3	9,1	33	100
	poliklinik hiz	12	100,0	0	0,0	0	0,0	12	100
	labratuar hiz	15	75,0	3	15,0	2	10,0	20	100
	eczane hiz	7	100,0	0	0,0	0	0,0	7	100
	idari ve mali hiz	17	65,4	7	26,9	2	7,7	26	100
	acil hiz	54	84,4	6	9,4	4	6,2	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5	100
	diğer hiz	15	75,0	2	10,0	3	15,0	20	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=24,525$ p=0,320									
Göreviniz	prof Dr	17	77,3	2	9,1	3	13,6	22	100
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	yard döç	5	83,3	0	0,0	1	16,7	6	100
	öğretim öyesi	4	80,	0	0,0	1	20,0	5	100
	uzman dr	31	83,8	4	10,8	2	5,4	37	100,
	araştırma görevlisi	70	84,3	10	12,0	3	3,6	83	100
	idari yönetici	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100
	hemşire	76	79,2	9	9,4	11	11,5	96	100,
	temizçi	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100
	yemek hiz görevlisi	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	26	78,8	4	12,1	3	9,1	33	100
	tekniker	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100
	labrant	15	78,9	2	10,5	2	10,5	19	100
	eczacı	6	100,0	0	0,0	0	0,0	6	100
	diğer	54	83,07	7	10,7	4	6,23	65	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=42,263$ p=0,546									

Çizelge 4.29 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Kendimi sağlık bakanlığı Hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Kadrodurumunuz	devlet memuru	227	84,4	25	9,3	17	6,3	269	100
	sözleşmeli per	17	77,3	2	9,1	3	13,6	22	100
	gönüllü per	24	72,7	8	24,2	1	3,0	33	100
	dernek söz	61	81,3	6	8,0	8	10,7	75	100
	diğer	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=15,982$ p=0,043									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	74	80,4	13	14,1	5	5,4	92	100
	1-5 yıl	108	81,2	15	11,3	10	7,5	133	100
	6-10 yıl	36	81,8	5	11,4	3	6,8	44	100
	11-15	15	71,4	4	19,0	2	9,5	21	100
	16-20 yıl	19	86,4	1	4,5	2	9,1	22	100
	21 ve üzeri	85	85,9	4	4,0	10	10,1	99	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=9,657$ p=0,471									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	61	85,9	6	8,5	4	5,6	71	100
	iyi	87	79,8	14	12,8	8	7,3	109	100
	orta	117	84,8	11	8,0	10	7,2	138	100
	zayıf	55	79,7	9	13,0	5	7,2	69	100
	çok zayıf	17	70,8	2	8,3	5	20,8	24	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=8,768$ p=0,362									
Yurtdışı harcama	yok	234	82,7	26	9,2	23	8,1	283	100
	500 den az	30	73,2	8	19,5	3	7,3	41	100
	501-1000	22	88,0	2	8,0	1	4,0	25	100
	1001-5000	21	87,5	2	8,3	1	4,2	24	100
	5001-10000	13	65,0	4	20,0	3	15,0	20	100
	10000 üzeri	17	94,4	0	0,0	1	5,6	18	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=11,695$ p=0,306									
Öneriniz	var	39	78,0	5	10,0	6	12,0	50	100
	yok	298	82,5	37	10,2	26	7,2	361	100
	Toplam	337	82,0	42	10,2	32	7,8	411	100
$\chi^2=1,412$ p=0,494									

Çizelge 4.29'de: araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %80,2'i memnun, 26-35 yaş arasının %87,5'i memnun, 36-45 yaş arasının %72,9'i memnun, 46-55 yaş arasının %86,5'i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8'i memnun, 65 yaş üstünün %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı vardır. (p<0.05).

Kadınların %83,3'ü memnun, erkeklerin %81,4'ü memnun, katılımcıların cinsiyete göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

evli olanların %81,1'i memnun, bekâr olanların ise %84'ü memnun. katılımcıların medeni durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

ilk öğretim olanların %84,2'i memnun, orta öğretim olanların ise %80'i memnun, lise ve dengi olanların %86,4'ü memnun, önlisans olanların %80,3'ü memnun, lisans olanların %81,8'i memnun, lisans üstü olanların %84,3'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

servis hizmetin'de olanların %80,9'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %85'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %87'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %84,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %100'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %75'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %100'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %65,4'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %84,4'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %80'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %75'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %77,3'ü memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %83,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %80'i memnun, Uzman Dr. olanların %83,8'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %84,3'ü memnun, idari yönetici olanların %91,7'i memnun, hemşire olanların %79,2'i memnun, temizlikçi olanların %91,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %78,8'i memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %78,9'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %83,07'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

devlet memuru olanların %84,4'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %77,3'ü memnun, gönüllü personel olanların %72,7'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %81,3'ü memnun, diğer personel olanların %66,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %80,4'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %81,2'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %81,8'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %71,4'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %86,4'ü memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %85,9'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %85,9'ü memnun, iyi diyenlerin %79,8'i memnun, orta diyenlerin %84,8'i memnun, zayıf diyenlerin %79,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %70,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

yurt dışı harcaması yok olanların %82,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %73,2'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %88'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %87,5'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %65'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %94,4'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

önerisi var olanların %78'i memnun, önerisi yok olanların %82,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre kendimi sağlık bakanlığı hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum'un memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Çizelge 4.30 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığı Hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S36: Sağlık bakanlığı Hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnunuz.		Memnuniyet dağılımı						Total		
		memnun		kısman mem		memnun değil				
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%	
Yaş	18-25	85	67,5	27	21,4	14	11,1	126	100	
	26-35	89	61,8	43	29,9	12	8,3	144	100	
	36-45	45	64,3	14	20,0	11	15,7	70	100	
	46-55	38	73,1	10	19,2	4	7,7	52	100	
	56-65	11	68,8	1	6,2	4	25,0	16	100	
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100	
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100	
$\chi^2=14,093$ p=0.169										
Cinsiyet	K	79	65,8	28	23,3	13	10,8	120	100	
	E	191	65,6	67	23,0	33	11,3	291	100	
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100	
$\chi^2=0,024$ p=0,988										
Medeni	evli	188	67,1	64	22,9	28	10,0	280	100	
	bekar	82	62,6	31	23,7	18	13,7	131	100	
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100	
$\chi^2=1,422$ p=0,491										
Eğitim	ilk öğretim	30	78,9	3	7,9	5	13,2	38	100	
	orta öğretim	11	73,3	3	20,0	1	6,7	15	100	
	lise ve dengi	16	72,7	3	13,6	3	13,6	22	100	
	önlisans	94	68,6	31	22,6	12	8,8	137	100	
	lisans	84	56,8	40	27,0	24	16,2	148	100	
	lisans üstü	35	68,6	15	29,4	1	2,0	51	100	
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100	
$\chi^2=18,423$ p=0,048										
Hizmetbirimini z	servis hiz	89	56,7	53	33,8	15	9,6	157	100	
	ameliyathane hiz	15	75,0	2	10,0	3	15,0	20	100	
	yogun bakım hiz	37	80,4	6	13,0	3	6,5	46	100	
	yönetim hiz	25	75,8	4	12,1	4	12,1	33	100	
	poliklinik hiz	9	75,0	3	25,0	0	0,0	12	100	
	labratuar hiz	16	80,0	2	10,0	2	10,0	20	100	
	eczane hiz	4	57,1	3	42,9	0	0,0	7	100	
	idari ve mali hiz	17	65,4	6	23,1	3	11,5	26	100	
	acil hiz	42	65,6	11	17,2	11	17,2	64	100	
	görüntüleme hiz	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100	
	teknik hiz	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5	100	
	diğer hiz	12	60,0	3	15,0	5	25,0	20	100	
		Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100
	$\chi^2=33,224$ p=0,059									
Göreviniz	prof Dr	14	63,6	4	18,2	4	18,2	22	100	
	döç dr	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100	
	yard döç	3	50,0	2	33,3	1	16,7	6	100	
	öğretim öyesi	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100	
	uzman dr	25	67,6	11	29,7	1	2,7	37	100,	
	araştırma gör	44	53,0	28	33,7	11	13,3	83	100	
	idari yönetici	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100	
	hemşire	57	59,4	27	28,1	12	12,5	96	100,	
	temizçi	9	75,0	1	8,3	2	16,7	12	100	
	yemek hiz gör	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100	
	memur	24	72,7	3	9,1	6	18,2	33	100	
	tekniker	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100	
	labrant	16	84,2	1	5,3	2	10,5	19	100	
	eczacı	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100	
	diğer	46	74,1	11	17,7	5	8,2	62	100	
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100	
$\chi^2=53,917$ p=0,145										
Kadrodurum unuz	devlet memuru	182	67,7	64	23,8	23	8,6	269	100	
	sözleşmeli per	12	54,5	5	22,7	5	22,7	22	100	
	gönüllü per	20	60,6	8	24,2	5	15,2	33	100	
	dernek söz	48	64,0	16	21,3	11	14,7	75	100	
	diğer	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100	
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100	
$\chi^2=7,016$ p=0,535										

Çizelge 4.30 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığı Hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	60	65,2	21	22,8	11	12,0	92	100
	1-5 yıl	81	60,9	35	26,3	17	12,8	133	100
	6-10 yıl	30	68,2	9	20,5	5	11,4	44	100
	11-15	13	61,9	6	28,6	2	9,5	21	100
	16-20 yıl	16	72,7	5	22,7	1	4,5	22	100
	21 ve üzeri	70	70,7	19	19,2	10	10,1	99	100
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100
$\chi^2=4,134$ p=0,941									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	56	78,9	7	9,9	8	11,3	71	100
	iyi	75	68,8	23	21,1	11	10,1	109	100
	orta	95	68,8	33	23,9	10	7,2	138	100
	zayıf	34	49,3	24	34,8	11	15,9	69	100
	çok zayıf	10	41,7	8	33,3	6	25,0	24	100
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100
$\chi^2=25,479$ p=0,001									
Yurtdışı harcama	yok	197	69,6	58	20,5	28	9,9	283	100
	500 den az	23	56,1	11	26,8	7	17,1	41	100
	501-1000	15	60,0	7	28,0	3	12,0	25	100
	1001-5000	13	54,2	6	25,0	5	20,8	24	100
	5001-10000	10	50,0	9	45,0	1	5,0	20	100
	10000 üzeri	12	66,7	4	22,2	2	11,1	18	100
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100
$\chi^2=12,514$ p=0,252									
Öneriniz	var	25	50,0	19	38,0	6	12,0	50	100
	yok	245	67,9	76	21,1	40	11,1	361	100
	Toplam	270	65,7	95	23,1	46	11,2	411	100
$\chi^2=7,624$ p=0,022									

Çizelge 4.30'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %67,5'i memnun, 26-35 yaş arasının %61,8'i memnun, 36-45 yaş arasının %64,3'ü memnun, 46-55 yaş arasının %73,1'i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8'i memnun, 65 yaş üstü %66,7'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Kadınların %65,8'i memnun, erkeklerin %65,6'i memnun, katılımcıların cinsiyete göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %67,1'i memnun, bekâr olanların ise %62,6'i memnun, katılımcıların medeni durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur(p<0.05).

İlk öğretim olanların %78,9'ü memnun, orta öğretim olanların ise %73,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %72,7'i memnun, önlisans olanların %68,8'i memnun, lisans olanların %56,8'i memnun, lisans üstü olanların %68,6'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %56,7'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %75'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %80,4'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %75,8'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %75'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %80,'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %65,4'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %65,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100,'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %60'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %63,6'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %83,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %50'i memnun, öğretim üyesi olanların %60'i memnun, Uzman Dr. olanların %67,6'i memnun, araştırma görevlisi olanların %53'i memnun, idari yönetici olanların %83,3'ü memnun, hemşire olanların %59,4'ü memnun, temizlikçi olanların %75'i memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %72,7'i memnun, tekniker olanların %83,3'ü memnun, laborant olanların %84,2'i memnun, eczacı olanların %66,7'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %74,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %67,7'i memnun, sözleşmeli personel olanların %54,5'i memnun, gönüllü personel olanların %60,6'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %60'ü memnun, diğer personel olanların %66,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %65,2'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %60,9'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %68,2'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %61,9'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %72,7'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %70,7'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %78,9'ü memnun, iyi diyenlerin %68,8'i memnun, orta diyenlerin %68,8'i memnun, zayıf diyenlerin %49,3'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %41,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %69,6'ü memnun, yurt dışı harcaması 500usd den az olanların %56,1'i memnun, 501-1000 usd yurt dışı harcaması olanların %60'i memnun, 1001-5000 usd yurt dışı harcaması olanların %54,2'i memnun, 5001-10000 usd yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri usd yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %50'i memnun, önerisi yok olanların %67,9'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.31 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Son 6 ay içinde Hasta ve Çalışan Güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S37: Son 6 ay içinde Hasta ve Çalışan Güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldım		Memnuniyet dağılımı						Total		
		Memnun		kısman mem		memnun değil				
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%	
Yaş	18-25	33	26,2	13	10,3	80	63,5	126	100	
	26-35	36	25,0	14	9,7	94	65,3	144	100	
	36-45	12	17,1	8	11,4	50	71,4	70	100	
	46-55	15	28,8	7	13,5	30	57,7	52	100	
	56-65	3	18,8	3	18,8	10	62,5	16	100	
	65-ustu	1	33,3	0	0,0	2	66,7	3	100	
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100	
$\chi^2= 5,142$ p=0.881										
cinsiyet	K	34	28,3	13	10,8	73	60,8	120	100	
	E	66	22,7	32	11,0	193	66,3	291	100	
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100	
$\chi^2=1,514$ p=0.469										
Medeni	evli	70	25,0	34	12,1	176	62,9	280	100	
	bekar	30	22,9	11	8,4	90	68,7	131	100	
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100	
$\chi^2=1,777$ p=0.411										
Eğitim	ilk öğretim	16	42,1	5	13,2	17	44,7	38	100	
	orta öğretim	4	26,7	1	6,7	10	66,7	15	100	
	lise ve dengi	4	18,2	6	27,3	12	54,5	22	100	
	önlisans	34	24,8	10	7,3	93	67,9	137	100	
	lisans	30	20,3	14	9,5	104	70,3	148	100	
	lisans üstü	12	23,5	9	17,6	30	58,8	51	100	
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100	
$\chi^2=20,066$ p=0.029										
Hizmetbirimini z	servis hiz	30	19,1	18	11,5	109	69,4	157	100	
	ameliyathane hiz	5	25,0	3	15,0	12	60,0	20	100	
	yogun bakım hiz	19	41,3	4	8,7	23	50,0	46	100	
	yönetim hiz	8	24,2	3	9,1	22	66,7	33	100	
	poliklinik hiz	4	33,3	2	16,7	6	50,0	12	100	
	labratuar hiz	1	5,0	0	0,0	19	95,0	20	100	
	eczane hiz	3	42,9	1	14,3	3	42,9	7	100	
	idari ve mali hiz	10	38,5	5	19,2	11	42,3	26	100	
	acil hiz	15	23,4	4	6,2	45	70,3	64	100	
	görüntüleme hiz	0	0,0	0	0,0	1	100,	1	100	
	teknik hiz	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100	
	diğer hiz	5	25,0	4	20,0	11	55,0	20	100	
		Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100
	$\chi^2= 32,371$ p=0.071									
Göreviniz	prof Dr	7	31,8	3	13,6	12	54,5	22	100	
	döç dr	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100	
	yard döç	0	0,0	2	33,3	4	66,7	6	100	
	öğretim öyesi	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100	
	uzman dr	6	16,2	4	10,8	27	73,0	37	100,	
	araştırma gör	14	16,9	7	8,4	62	74,7	83	100	
	idari yönetici	2	16,7	1	8,3	9	75,0	12	100	
	hemşire	25	26,0	10	10,4	61	63,5	96	100,	
	temizçi	2	16,7	0	0,0	10	83,3	12	100	
	yemek hiz gör	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100	
	memur	9	27,3	5	15,2	19	57,6	33	100	
	tekniker	2	33,3	0	0,0	4	66,7	6	100	
	labrant	2	10,5	0	0,0	17	89,5	19	100	
	eczacı	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100	
		diğer	23	36,5	8	12,7	32	50,8	63	100
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100	
$\chi^2= 63,388$ p=0.029										
Kadrodurum unuz	devlet memuru	68	25,3	27	10,0	174	64,7	269	100	
	sözleşmeli per	2	9,1	1	4,5	19	86,4	22	100	
	gönüllü per	8	24,2	3	9,1	22	66,7	33	100	
	dernek söz	16	21,3	13	17,3	46	61,3	75	100	
	diğer	6	50,0	1	8,3	5	41,7	12	100	
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100	
$\chi^2= 12,456$ p=0.132										

Çizelge 4.31 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Son 6 ay içinde Hasta ve Çalışan Güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	23	25,0	8	8,7	61	66,3	92	100
	1-5 yıl	33	24,8	14	10,5	86	64,7	133	100
	6-10 yıl	8	18,2	6	13,6	30	68,2	44	100
	11-15	2	9,5	4	19,0	15	71,4	21	100
	16-20 yıl	3	13,6	5	22,7	14	63,6	22	100
	21 ve üzeri	31	31,3	8	8,1	60	60,6	99	100
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100
$\chi^2=11,678$ p=0,307									
Tüm hastane hizmetlerinde n düşünceniz	çok iyi	24	33,8	9	12,7	38	53,5	71	100
	iyi	35	32,1	14	12,8	60	55,0	109	100
	orta	30	21,7	18	13,0	90	65,2	138	100
	zayıf	8	11,6	3	4,3	58	84,1	69	100
	çok zayıf	3	12,5	1	4,2	20	83,3	24	100
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100
$\chi^2=24,778$ p=0,002									
Yurtdışı harcama	yok	71	25,1	25	8,8	187	66,1	283	100
	500 den az	15	36,6	7	17,1	19	46,3	41	100
	501-1000	5	20,0	5	20,0	15	60,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	4	16,7	17	70,8	24	100
	5001-10000	3	15,0	2	10,0	15	75,0	20	100
	10000 üzeri	3	16,7	2	11,1	13	72,2	18	100
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100
$\chi^2=13,414$ p=0,201									
Öneriniz	var	9	18,0	4	8,0	37	74,0	50	100
	yok	91	25,2	41	11,4	229	63,4	361	100
	Toplam	100	24,3	45	10,9	266	64,7	411	100
$\chi^2=2,147$ p=0,342									

Çizelge 4.31'de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %26,2'i memnun, 26-35 yaş arasının %25'i memnun, 36-45 yaş arasının %17,1'i memnun, 46-55 yaş arasının %28,8'i memnun, 56-65 yaş arasının %18,8'i memnun, 65 yaş üstü %33,3'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %28,3'i memnun, erkeklerin %22,7'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %25'i memnun, bekâr olanların ise %22,9'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime

katıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %42,1'i memnun, orta öğretim olanların ise %26,7'i memnun, lise ve dengi olanların %18,2'i memnun, önlisans olanların %24,8'i memnun, lisans olanların %20,3'ü memnun, lisans üstü olanların %23,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %19,1'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %25'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %41,3'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %24,2'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %33,3'ü memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %5'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %38,5'i memnun, acil hizmetin'de olanların %23,4'ü memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %0'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %25'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %31,8'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %33,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %0'i memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %16,2'i memnun, araştırma görevlisi olanların %16,9'ü memnun, idari yönetici olanların %16,7'i memnun, hemşire olanların %26'i memnun, temizlikçi olanların %16,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %27,3'ü memnun, tekniker olanların %33,3'ü memnun, laborant olanların %10,5'i memnun, eczacı olanların %33,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %36,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %25,3'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %9,1'i memnun, gönüllü personel olanların %24,2'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %21,3'ü memnun,

diğer personel olanların %50'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %25'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %24,8'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %18,2'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %9,5'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %13,6'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %31,3'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %33,8'i memnun, iyi diyenlerin %32,1'i memnun, orta diyenlerin %21,7'i memnun, zayıf diyenlerin %11,6'i memnun, çok zayıf diyenlerin %12,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %25,1'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %36,6'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %20'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %15'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %16,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %18'i memnun, önerisi yok olanların %25,2'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.32 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre İşimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S38: İşimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım.		Memnuniyet dağılımı						Total		
		memnun		kısmen mem		memnun değil				
		Sayı	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%	
Yaş	18-25	35	27,8	29	23,0	62	49,2	126	100	
	26-35	51	35,4	24	16,7	69	47,9	144	100	
	36-45	27	38,6	8	11,4	35	50,0	70	100	
	46-55	15	28,8	10	19,2	27	51,9	52	100	
	56-65	5	31,2	1	6,2	10	62,5	16	100	
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100	
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100	
$\chi^2=9,613$ p=0,475										
cins	K	42	35,0	17	14,2	61	50,8	120	100	
	E	93	32,0	55	18,9	143	49,1	291	100	
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100	
$\chi^2=1,375$ p=0,503										
Medeni	evli	100	35,7	42	15,0	138	49,3	280	100	
	bekar	35	26,7	30	22,9	66	50,4	131	100	
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100	
$\chi^2=5,401$ p=0,067										
Eğitim	ilk öğretim	17	44,7	4	10,5	17	44,7	38	100	
	orta öğretim	5	33,3	0	0,0	10	66,7	15	100	
	lise ve dengi	5	22,7	3	13,6	14	63,6	22	100	
	önlisans	48	35,0	28	20,4	61	44,5	137	100	
	lisans	45	30,4	29	19,6	74	50,0	148	100	
	lisans üstü	15	29,4	8	15,7	28	54,9	51	100	
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100	
$\chi^2=10,919$ p=0,364										
Hizmetbirimini z	servis hiz	46	29,3	34	21,7	77	49,0	157	100	
	ameliyathane hiz	13	65,0	1	5,0	6	30,0	20	100	
	yogun bakım hiz	24	52,2	2	4,3	20	43,5	46	100	
	yönetim hiz	6	18,2	5	15,2	22	66,7	33	100	
	poliklinik hiz	3	25,0	2	16,7	7	58,3	12	100	
	labratuar hiz	5	25,0	3	15,	12	60,0	20	100	
	eczane hiz	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7	100	
	idari ve mali hiz	8	30,8	8	30,8	10	38,5	26	100	
	acil hiz	20	31,2	11	17,2	33	51,6	64	100	
	görüntüleme hiz	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100	
	teknik hiz	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100	
	diğer hiz	7	35,0	2	10,0	11	55,0	20	100	
		Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100
	$\chi^2=39,740$ p=0,012									
Göreviniz	prof Dr	8	36,4	3	13,6	11	50,0	22	100	
	döç dr	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100	
	yard döç	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	100	
	öğretim öyesi	2	40,0	0	0,0	3	60,0	5	100	
	uzman dr	10	27,0	5	13,5	22	59,5	37	100,	
	araştırma gör	27	32,5	15	18,1	41	49,4	83	100	
	idari yönetici	2	16,7	3	25,0	7	58,3	12	100	
	hemşire	32	33,3	20	20,8	44	45,8	96	100,	
	temizçi	3	25,0	2	16,7	7	58,3	12	100	
	yemek hiz gör	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100	
	memur	11	33,3	6	18,2	16	48,5	33	100	
	tekniker	0	0,0	1	16,7	5	83,3	6	100	
	labrant	4	21,1	3	15,8	12	63,2	19	100	
	eczacı	2	33,3	0	0,0	4	66,7	6	100	
		diğer	28	43,75	11	17,2	25	39,05	64	100
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100	
$\chi^2=43,768$ p=0,481										
Kadrodurum unuz	devlet memuru	98	36,4	46	17,1	125	46,5	269	100	
	sözleşmeli personel	3	13,6	3	13,6	16	72,7	22	100	
	gönüllü per	7	21,2	5	15,2	21	63,6	33	100	
	dernek sözl	24	32,0	15	20,0	36	48,0	75	100	
	diğer	3	25,0	3	25,0	6	50,0	12	100	
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100	

Çizelge 4.32 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre İşimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

$\chi^2=10,345$ p=0,242									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	29	31,5	18	19,6	45	48,9	92	100
	1-5 yıl	44	33,1	31	23,3	58	43,6	133	100
	6-10 yıl	15	34,1	4	9,1	25	56,8	44	100
	11-15	5	23,8	3	14,3	13	61,9	21	100
	16-20 yıl	7	31,8	2	9,1	13	59,1	22	100
	21 ve üzeri	35	35,4	14	14,1	50	50,5	99	100
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100
$\chi^2=9,490$ p=0,486									
Tüm hizmetlerde n düşüncünüz	çok iyi	28	39,4	7	9,9	36	50,7	71	100
	iyi	38	34,9	19	17,4	52	47,7	109	100
	orta	35	25,4	29	21,0	74	53,6	138	100
	zayıf	26	37,7	13	18,8	30	43,5	69	100
	çok zayıf	8	33,3	4	16,7	12	50,0	24	100
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100
$\chi^2=8,407$ p=0,395									
Yurtdışı harcama	yok	86	30,4	48	17,0	149	52,7	283	100
	500 den az	20	48,8	8	19,5	13	31,7	41	100
	501-1000	13	52,0	4	16,0	8	32,0	25	100
	1001-5000	7	29,2	2	8,3	15	62,5	24	100
	5001-10000	5	25,0	4	20,0	11	55,0	20	100
	10000 üzeri	4	22,2	6	33,3	8	44,4	18	100
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100
$\chi^2=17,300$ p=0,068									
Öneriniz	var	15	30,0	14	28,0	21	42,0	50	100
	yok	120	33,2	58	16,1	183	50,7	361	100
	Toplam	135	32,8	72	17,5	204	49,6	411	100
$\chi^2=4,379$ p=0,112									

Çizelge 4.32'te: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %27,8'i memnun, 26-35 yaş arasının %35,4'ü memnun, 36-45 yaş arasının %38,6'i memnun, 46-55 yaş arasının %28,8'i memnun, 56-65 yaş arasının %31,2'i memnun, 65 yaş üstünün %66,7'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %35'i memnun, erkeklerin %32'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %35,7'i memnun, bekâr olanların ise %26,7'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur(p<0.05).

İlk öğretim olanların %44,7'i memnun, orta öğretim olanların ise %33,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %22,7'i memnun, önlisans olanların %35'i memnun, lisans olanların %30,4'ü memnun, lisans üstü olanların %29,4'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %29,3'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %65'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %18,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %18,2'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %25'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %25'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %30,8'i memnun, acil hizmetin'de olanların %31,2'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %0'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %35'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %36,4'ü memnun, Doç. Dr. olanların ise %33,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %40'i memnun, Uzman Dr. olanların %27'i memnun, araştırma görevlisi olanların %32,5'i memnun, idari yönetici olanların %16,7'i memnun, hemşire olanların %33,3'ü memnun, temizlikçi olanların %25'i memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %33,3'ü memnun, tekniker olanların %0'i memnun, laborant olanların %21,1'i memnun, eczacı olanların %33,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %43,75'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %36,4'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %13,6'i memnun, gönüllü personel olanların %21,2'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %32'i memnun, diğer personel olanların %25'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %31,5'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %33,1'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %34,1'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %23,8'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %35,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığınız'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %39,4'ü memnun, iyi diyenlerin %34,9'ü memnun, orta diyenlerin %25,4'ü memnun, zayıf diyenlerin %37,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %33,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığınız'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %30,4'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %48,8'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %52'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %29,2'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %22,2'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığınız'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %30'i memnun, önerisi yok olanların %32,2'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre işimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradığınız'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.33 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığı Hastanelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim aldığı'n'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S39: Sağlık bakanlığı Hastanelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim aldım.			Memnuniyet dağılımı						Total	
			memnun		kısman mem		memnun değil			
			Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	36	28,6	24	19,0	66	52,4	126	100	
	26-35	41	28,5	23	16,0	80	55,6	144	100	
	36-45	19	27,1	13	18,6	38	54,3	70	100	
	46-55	16	30,8	12	23,1	24	46,2	52	100	
	56-65	7	43,8	1	6,2	8	50,0	16	100	
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100	
Toplam		121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100	
$\chi^2= 6,631$ p=0,760										
Cinsiyet	K	45	37,5	16	13,3	59	49,2	120	100	
	E	76	26,1	57	19,6	158	54,3	291	100	
Toplam		121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100	
$\chi^2= 6,034$ p=0,049										
Medeni	evli	81	28,9	51	18,2	148	52,9	280	100	
	bekar	40	30,5	22	16,8	69	52,7	131	100	
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100	
$\chi^2= 0,118$ p=0,914										
Eğitim	ilk öğretim	19	50,0	3	7,9	16	42,1	38	100	
	orta öğretim	4	26,7	3	20,0	8	53,3	15	100	
	lise ve dengi	8	36,4	4	18,2	10	45,5	22	100	
	önlisans	48	35,0	18	13,1	71	51,8	137	100	
	lisans	30	20,3	33	22,3	85	57,4	148	100	
	lisans üstü	12	23,5	12	23,5	27	52,9	51	100	
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100	
$\chi^2= 20,264$ p=0,027										
Hizmetbirimini z	servis hiz	35	22,3	30	19,1	92	58,6	157	100	
	ameliyathane hiz	8	40,0	1	5,0	11	55,0	20	100	
	yogun bakım hiz	22	47,8	8	17,4	16	34,8	46	100	
	yönetim hiz	8	24,2	8	24,2	17	51,5	33	100	
	poliklinik hiz	5	41,7	2	16,7	5	41,7	12	100	
	labratuar hiz	6	30,0	2	10,0	12	60,0	20	100	
	eczane hiz	5	71,4	1	14,3	1	14,3	7	100	
	idari ve mali hiz	11	42,3	7	26,9	8	30,8	26	100	
	acil hiz	16	25,0	8	12,5	40	62,5	64	100	
	görüntüleme hiz	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100	
	teknik hiz	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100	
	diğer hiz	5	25,0	4	20,0	11	55,0	20	100	
	Toplam		121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100
	$\chi^2= 35,347$ p=0,036									
Göreviniz	prof Dr	10	45,5	2	9,1	10	45,5	22	100	
	döç dr	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100	
	yard döç	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6	100	
	öğretim öyesi	1	20,0	1	20,0	3	60,0	5	100	
	uzman dr	6	16,2	7	18,9	24	64,9	37	100	
	araştırma görevlisi	13	15,7	16	19,3	54	65,1	83	100	
	idari yönetici	3	25,0	2	16,7	7	58,3	12	100	
	hemşire	31	32,3	15	15,6	50	52,1	96	100	
	temizçi	3	25,0	0	0,0	9	75,0	12	100	
	yemek hiz gör	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100	
	memur	12	36,4	8	24,2	13	39,4	33	100	
	tekniker	0	0,0	1	16,7	5	83,3	6	100	
	labrant	4	21,1	2	10,5	13	68,4	19	100	
	eczacı	3	50,0	0	0,0	3	50,0	6	100	
diğer		30	45,5	14	21,2	22	33,3	66	100	
Toplam		121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100	
$\chi^2= 70,073$ p=0,007										

Çizelge 4.33 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sağlık bakanlığı Hastanelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim aldığın’a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadro durumunuz	devlet memuru	80	29,7	47	17,5	142	52,8	269	100
	sözleşmeli personel	4	18,2	2	9,1	16	72,7	22	100
	gönüllü personel	9	27,3	8	24,2	16	48,5	33	100
	dernek sözleşmeli	21	28,0	13	17,3	41	54,7	75	100
	diğer	7	58,3	3	25,0	2	16,7	12	100
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100
$\chi^2= 11,338$ p=0,183									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	35	38,0	17	18,5	40	43,5	92	100
	1-5 yıl	31	23,3	25	18,8	77	57,9	133	100
	6-10 yıl	11	25,0	8	18,2	25	56,8	44	100
	11-15	4	19,0	6	28,6	11	52,4	21	100
	16-20 yıl	8	36,4	5	22,7	9	40,9	22	100
	21 ve üzeri	32	32,3	12	12,1	55	55,6	99	100
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100
$\chi^2= 12,321$ p=0,264									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	33	46,5	10	14,1	28	39,4	71	100
	iyi	42	38,5	25	22,9	42	38,5	109	100
	orta	27	19,6	26	18,8	85	61,6	138	100
	zayıf	14	20,3	10	14,5	45	65,2	69	100
	çok zayıf	5	20,8	2	8,3	17	70,8	24	100
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100
$\chi^2= 33,208$ p=0,000									
Yurtdışı harcaması	yok	80	28,3	46	16,3	157	55,5	283	100
	500 den az	18	43,9	9	22,0	14	34,1	41	100
	501-1000	7	28,0	5	20,0	13	52,0	25	100
	1001-5000	5	20,8	6	25,	13	54,2	24	100
	5001-10000	3	15,0	6	30,0	11	55,0	20	100
	10000 üzeri	8	44,4	1	5,6	9	50,0	18	100,
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100
$\chi^2= 14,344$ p=0,158									
Öneriniz	var	13	26,0	4	8,0	33	66,0	50	100
	yok	108	29,9	69	19,1	184	51,0	361	100
	Toplam	121	29,4	73	17,8	217	52,8	411	100
$\chi^2= 5,160$ p=0,076									

Çizelge 4.33’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığın’a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %28,6’i memnun, 26-35 yaş arasının %28,5’i memnun, 36-45 yaş arasının %27,1’i memnun, 46-55 yaş arasının %30,8’i memnun, 56-65 yaş arasının %43,8’i memnun, 65 yaş üstünün %66,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığın’a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %37,5’i memnun, erkeklerin %26,1’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığın’a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Evli olanların %28,9'ü memnun, bekâr olanların ise %30,5'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığı'n'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %50'i memnun, orta öğretim olanların ise %26,7'i memnun, lise ve dengi olanların %36,4'ü memnun, önlisans olanların %35'i memnun, lisans olanların %20,3'ü memnun, lisans üstü olanların %23,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığı'n'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %22,3'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %40'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %47,8'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %24,2'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %30'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %71,4'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %42,3'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %25'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %0'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %25'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığı'n'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %45,5'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %33,3'ü memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %16,2'i memnun, araştırma görevlisi olanların %15,7'i memnun, idari yönetici olanların %25'i memnun, hemşire olanların %32,3'ü memnun, temizlikçi olanların %25'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %36,4'ü memnun, tekniker olanların %0'i memnun, laborant olanların %21,1'i memnun, sağlık memuru olanların %100'ü memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %45,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığı'n'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %29,7'i memnun, sözleşmeli personel olanların %18,2'i memnun, gönüllü personel olanların %27,3'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %28'i memnun, diğer personel olanların %58,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1 yıldan az çalışma süresi olanların %38'i memnun, 1-5 yıl çalışma süresi olanların %23,3'ü memnun, 6-10 yıl çalışma süresi olanların %25'i memnun, 11-15 yıl çalışma süresi olanların %19'ü memnun, 16-20 yıl çalışma süresi olanların %36,4'ü memnun, 21 yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %32,3'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %46,5'i memnun, iyi diyenlerin %38,5'i memnun, orta diyenlerin %19,6'i memnun, zayıf diyenlerin %20,3'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %20,8'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %28,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %43,9'ü memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %28'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %20,8'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %15'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %44,4'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %26'i memnun, önerisi yok olanların %29,9'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre sağlık bakanlığı hastanelerinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim aldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.34 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S40: Çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapılır.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısımın mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	56	44,4	30	23,8	40	31,7	126	100
	26-35	57	39,6	34	23,6	53	36,8	144	100
	36-45	31	44,3	19	27,1	20	28,6	70	100
	46-55	27	51,9	10	19,2	15	28,8	52	100
	56-65	9	56,2	2	12,5	5	31,2	16	100
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2=5,999$ p=0,815									
cinsiyet	K	64	53,3	23	19,2	33	27,5	120	100
	E	118	40,5	72	24,7	101	34,7	291	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2=5,632$ p=0,060									
Medeni	evli	127	45,4	68	24,3	85	30,4	280	100
	bekar	55	42,0	27	20,6	49	37,4	131	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2=2,110$ p=0,384									
Eğitim	ilk öğretim	19	50,0	7	18,4	12	31,6	38	100
	orta öğretim	10	66,7	0	0,0	5	33,3	15	100
	lise ve dengi	12	54,5	7	31,8	3	13,6	22	100
	önlisans	62	45,3	30	21,9	45	32,8	137	100
	lisans	58	39,2	39	26,4	51	34,5	148	100
	lisans üstü	21	41,2	12	23,5	18	35,3	51	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 11,536$ p=0,317									
Hizmetbirimini z	servis hiz	62	39,5	42	26,8	53	33,8	157	100
	ameliyathane hiz	11	55,0	4	20,0	5	25,0	20	100
	yogun bakım hiz	24	52,2	8	17,4	14	30,4	46	100
	yönetim hiz	15	45,5	10	30,3	8	24,2	33	100
	poliklinik hiz	6	50,0	3	25,0	3	25,0	12	100
	labratuar hiz	7	35,0	4	20,0	9	45,0	20	100
	eczane hiz	6	85,7	1	14,3	0	0,0	7	100
	idari ve mali hiz	16	61,5	5	19,2	5	19,2	26	100
	acil hiz	28	43,8	8	12,5	28	43,8	64	100
	görüntüleme hiz	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	100
	diğer hiz	5	25,0	7	35,0	8	40,0	20	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 28,874$ p=0,149									
Göreviniz	prof Dr	16	72,7	1	4,5	5	22,7	22	100
	döç dr	3	50,0	2	33,3	1	16,7	6	100
	yard döç	3	50,0	0	0,0	3	50,0	6	100
	öğretim öyesi	3	60,0	0	0,0	2	40,0	5	100
	uzman dr	8	21,6	13	35,1	16	43,2	37	100,
	araştırma gör	28	33,7	25	30,1	30	36,1	83	100
	idari yönetici	8	66,7	0	0,0	4	33,3	12	100
	hemşire	45	46,9	22	22,9	29	30,2	96	100,
	temizçi	3	25,0	2	16,7	7	58,3	12	100
	yemek hiz	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	memur	15	45,5	9	27,3	9	27,3	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	6	31,6	4	21,1	9	47,4	19	100
	eczacı	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	diğer	37	56,1	14	21,2	15	22,7	66	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 68,437$ p=0,011									

Çizelge 4.34 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Kadro durumunuz	devlet memuru	122	45,4	65	24,2	82	30,5	269	100
	sözleşmeli personel	8	36,4	3	13,6	11	50,0	22	100
	gönüllü per	19	57,6	4	12,1	10	30,3	33	100
	dernek söz	26	34,7	20	26,7	29	38,7	75	100
	diğer	7	58,3	3	25,0	2	16,7	12	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 11,183$ p=0,192									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	44	47,8	19	20,7	29	31,5	92	100
	1-5 yıl	51	38,3	36	27,1	46	34,6	133	100
	6-10 yıl	21	47,7	11	25,0	12	27,3	44	100
	11-15	9	42,9	7	33,3	5	23,8	21	100
	16-20 yıl	13	59,1	2	9,1	7	31,8	22	100
	21 ve üzeri	44	44,4	20	20,2	35	35,4	99	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 8,238$ p=0,606									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	49	69,0	11	15,5	11	15,5	71	100
	iyi	58	53,2	27	24,8	24	22,0	109	100
	orta	52	37,7	37	26,8	49	35,5	138	100
	zayıf	17	24,6	17	24,6	35	50,7	69	100
	çok zayıf	6	25,0	3	12,5	15	62,5	24	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 49,132$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	yok	134	47,3	59	20,8	90	31,8	283	100
	500 den az	23	56,1	12	29,3	6	14,6	41	100
	501-1000	7	28,0	8	32,0	10	40,0	25	100
	1001-5000	6	25,0	8	33,3	10	41,7	24	100
	5001-10000	5	25,0	6	30,0	9	45,0	20	100
	10000 üzeri	7	38,9	2	11,1	9	50,0	18	100
	toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 19,728$ p=0,032									
Öneriniz	var	16	32,0	11	22,0	23	46,0	50	100
	yok	166	46,0	84	23,3	111	30,7	361	100
	Toplam	182	44,3	95	23,1	134	32,6	411	100
$\chi^2= 5,103$ p=0,000									

Çizelge 4.34’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %44,4’ü memnun, 26-35 yaş arasının %39,6’ı memnun, 36-45 yaş arasının %44,3’ü memnun, 46-55 yaş arasının %51,9’ü memnun, 56-65 yaş arasının %56,2’i memnun, 65 yaş üstünün %66,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %53,3’ü memnun, erkeklerin %40,5’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Evli olanların %45,4'ü memnun, bekâr olanların ise %42'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %50'i memnun, orta öğretim olanların ise %66,7'i memnun, lise ve dengi olanların %54,5'i memnun, önlisans olanların %45,3'ü memnun, lisans olanların %39,2'i memnun, lisans üstü olanların %41,2'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %39,5'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %55'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %52,2'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %45,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %50'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %35'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %85,7'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %61,5'i memnun, acil hizmetin'de olanların %43,8'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %40'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %25'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %72,7'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %50'i memnun, öğretim üyesi olanların %60'i memnun, Uzman Dr. olanların %21,6'i memnun, araştırma görevlisi olanların %33,7'i memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %46,9'ü memnun, temizlikçi olanların %25'i memnun, , yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %45,5'i memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %31,6'i memnun, eczacı olanların %50'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %56,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %45,4'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %36,4'ü memnun, gönüllü personel olanların %57,6'ı memnun, dernek sözleşmeli olanların %34,7'i memnun, diğer personel olanların %58,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %47,8'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %38,3'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %47,7'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %42,9'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %59,1'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %44,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %69'ü memnun, iyi diyenlerin %53,2'i memnun, orta diyenlerin %37,7'i memnun, zayıf diyenlerin %24,6'i memnun, çok zayıf diyenlerin %25'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %47,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %56,1'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %28'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %38,9'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %32'i memnun, önerisi yok olanların %46'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapıldığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.35 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S41: Yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlanır.		Memnuniyet dağılımı						Total		
		memnun		kısmen mem		memnun değil				
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%	
Yaş	18-25	65	51,6	34	27,0	27	21,4	126	100	
	26-35	50	34,7	44	30,6	50	34,7	144	100	
	36-45	23	32,9	20	28,6	27	38,6	70	100	
	46-55	26	50,0	13	25,0	13	25,0	52	100	
	56-65	7	43,8	2	12,5	7	43,8	16	100	
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100	
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100	
$\chi^2=17,172$ p=0,071										
Cinsiyet	K	70	58,3	21	17,5	29	24,2	120	100	
	E	103	35,4	92	31,6	96	33,0	291	100	
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100	
$\chi^2= 18,952$ p=0,000										
Medeni	evli	116	41,4	74	26,4	90	32,1	280	100	
	bekar	57	43,5	39	29,8	35	26,7	131	100	
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100	
$\chi^2= 1,318$ p=0,517										
Eğitim	ilk öğretim	26	68,4	5	13,2	7	18,4	38	100	
	orta öğretim	8	53,3	2	13,3	5	33,3	15	100	
	lise ve dengi	14	63,6	5	22,7	3	13,6	22	100	
	önlisans	65	47,4	36	26,3	36	26,3	137	100	
	lisans	45	30,4	50	33,8	53	35,8	148	100	
	lisans üstü	15	29,4	15	29,4	21	41,2	51	100	
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100	
$\chi^2= 31,211$ p=0,001										
Hizmetbirimini z	servis hiz	47	29,9	51	32,5	59	37,6	157	100	
	ameliyathane hiz	9	45,0	4	20,0	7	35,0	20	100	
	yogun bakım hiz	25	54,3	11	23,9	10	21,7	46	100	
	yönetim hiz	15	45,5	10	30,3	8	24,2	33	100	
	poliklinik hiz	5	41,7	3	25,0	4	33,3	12	100	
	labratuar hiz	10	50,0	4	20,0	6	30,0	20	100	
	eczane hiz	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	100	
	idari ve mali hiz	14	53,8	5	19,2	7	26,9	26	100	
	acil hiz	33	51,6	13	20,3	18	28,1	64	100	
	görüntüleme hiz	0	0,0	0	0,0	1	100,	1	100	
	teknik hiz	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5	100	
	diğer hiz	8	40,0	8	40,0	4	20,0	20	100	
		Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100
	$\chi^2= 26,132$ p=0,246									
Göreviniz	prof Dr	12	54,5	5	22,7	5	22,7	22	100	
	döç dr	3	50,	1	16,7	2	33,3	6	100	
	yard döç	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100	
	öğretim öyesi	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5	100	
	uzman dr	8	21,6	15	40,5	14	37,8	37	100,	
	araştırma gör	16	19,3	33	39,8	34	41,0	83	100	
	idari yönetici	8	66,7	1	8,3	3	25,0	12	100	
	hemşire	44	45,8	24	25,0	28	29,2	96	100,	
	temizçi	9	75,0	2	16,7	1	8,3	12	100	
	yemek hiz görevlisi	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100	
	memur	16	48,5	9	27,3	8	24,2	33	100	
	tekniker	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100	
	labrant	9	47,4	4	21,1	6	31,6	19	100	
	eczacı	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100	
	diğer	40	57,1	12	17,1	18	25,8	70	100	
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100	
$\chi^2= 64,623$ p=0,023										
Kadro durumunuz	devlet memuru	102	37,9	76	28,3	91	33,8	269	100	
	sözleşmeli per	12	54,5	5	22,7	5	22,7	22	100	
	gönüllü per	18	54,5	5	15,2	10	30,3	33	100	
	dernek söz	36	48,0	22	29,3	17	22,7	75	100	
	diğer	5	41,7	5	41,7	2	16,7	12	100	
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100	

Çizelge 4.35 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

$\chi^2=10,483$ p=0,233									
Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	51	55,4	21	22,8	20	21,7	92	100
	1-5 yıl	46	34,6	48	36,1	39	29,3	133	100
	6-10 yıl	13	29,5	15	34,1	16	36,4	44	100
	11-15	9	42,9	5	23,8	7	33,3	21	100
	16-20 yıl	13	59,1	6	27,3	3	13,6	22	100
	21 ve üzeri	41	41,4	18	18,2	40	40,4	99	100
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100
$\chi^2=25,252$ p=0,005									
Tüm hizmetlerde düşünceniz	çok iyi	47	66,2	10	14,1	14	19,7	71	100
	iyi	62	56,9	27	24,8	20	18,3	109	100
	orta	42	30,4	48	34,8	48	34,8	138	100
	zayıf	16	23,2	21	30,4	32	46,4	69	100
	çok zayıf	6	25,0	7	29,2	11	45,8	24	100
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100
$\chi^2=51,700$ p=0,000									
Yurtdışı harcamaya	yok	127	44,9	72	25,4	84	29,7	283	100
	500 den az	20	48,8	13	31,7	8	19,5	41	100
	501-1000	10	40,0	5	20,0	10	40,0	25	100
	1001-5000	5	20,8	10	41,7	9	37,5	24	100
	5001-10000	5	25,0	8	40,0	7	35,0	20	100
	10000 üzeri	6	33,3	5	27,8	7	38,9	18	100
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100
$\chi^2=12,743$ p=0,238									
Öneriniz	var	16	32,0	15	30,0	19	38,0	50	100
	yok	157	43,5	98	27,1	106	29,4	361	100
	Toplam	173	42,1	113	27,5	125	30,4	411	100
$\chi^2=2,585$ p=0,275									

Çizelge 4.35’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %51,6’i memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %34,7’i memnun, 36-45 yaş arasının %32,9’ü memnun, 46-55 yaş arasının %50’i memnun, 56-65 yaş arasının %43,8’i memnun, 65 yaş üstünün katılımcıların %66,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

kadınların %58,3’ü memnun, erkeklerin %35,4’ü memnun, Katılımcıların cinsiyete göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Evli olanların %41,4’ü memnun, bekâr olanların ise %43,5’i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığını'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur(p<0.05).

İlk öğretim olanların %68,4'ü memnun, orta öğretim olanların ise %53,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %63,6'i memnun, önlisans olanların %47,4'ü memnun, lisans olanların %30,4'ü memnun, lisans üstü olanların %29,4'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %29,9'ü memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %45'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %54,3'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %45,5'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %50,i memnun, eczane hizmetin'de olanların %57,1'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %53,8'i memnun, acil hizmetin'de olanların %51,6'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %0'i memnun, teknik hizmetin'de olanların %60'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %40'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %54,5'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %21,6'i memnun, araştırma görevlisi olanların %19,3'ü memnun, idari yönetici olanların %66,7'i memnun, hemşire olanların %45,8'i memnun, temizlikçi olanların %75'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %50'i memnun, memur olanların %48,5'i memnun, tekniker olanların %66,7'i memnun, laborant olanların %47,4'ü memnun, eczacı olanların %66,7'i memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %57,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %37,9'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %54,5'i memnun, gönüllü personel olanların %54,5'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %48'i memnun, diğer personel olanların %41,7'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %55,4'ü memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %34,6'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %29,5'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %42,9'ü memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %59,1'i memnun, 20yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %41,4'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %66,2'i memnun, iyi diyenlerin %56,9'ü memnun, orta diyenlerin %30,4'ü memnun, zayıf diyenlerin %23,2'i memnun, çok zayıf diyenlerin %25'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %44,9'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %48,8'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %40'ı memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %28,8'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %33,3'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %32'i memnun, önerisi yok olanların %43,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlandığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.36 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalıştıkları birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığına göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S42: Çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alınmıştır.		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	48	38,1	38	30,2	40	31,7	126	100
	26-35	40	27,8	35	24,3	69	47,9	144	100
	36-45	13	18,6	17	24,3	40	57,1	70	100
	46-55	18	34,6	18	34,6	16	30,8	52	100
	56-65	11	68,8	1	6,2	4	25,0	16	100
	65-ustu	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 35,065$ p=0,000									
Cinsiyet	K	51	42,5	27	22,5	42	35,0	120	100
	E	82	28,2	82	28,2	127	43,6	291	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 7,962$ p=0,019									
Medeni	evli	89	31,8	75	26,8	116	41,4	280	100
	bekar	44	33,6	34	26,0	53	40,5	131	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 0,133$ p=0,936									
Eğitim	ilk öğretim	26	68,4	4	10,5	8	21,1	38	100
	orta öğretim	8	53,3	2	13,3	5	33,3	15	100
	lise ve dengi	8	36,4	5	22,7	9	40,9	22	100
	önlisans	42	30,7	42	30,7	53	38,7	137	100
	lisans	40	27,0	41	27,7	67	45,3	148	100
	lisans üstü	9	17,6	15	29,4	27	52,9	51	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 34,638$ p=0,000									
Hizmetbirimini z	servis hiz	33	21,0	47	29,9	77	49,0	157	100
	ameliyathane hiz	7	35,0	2	10,0	11	55,0	20	100
	yogun bakım hiz	22	47,8	13	28,3	11	23,9	46	100
	yönetim hiz	14	42,4	10	30,3	9	27,3	33	100
	poliklinik hiz	6	50,0	1	8,3	5	41,7	12	100
	labratuar hiz	9	45,0	6	30,0	5	25,0	20	100
	eczane hiz	2	28,6	3	42,9	2	28,6	7	100
	idari ve mali hiz	10	38,5	6	23,1	10	38,5	26	100
	acil hiz	21	32,8	15	23,4	28	43,8	64	100
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	teknik hiz	2	40,0	1	20,0	2	40,0	5	100
	diğer hiz	6	30,0	5	25,0	9	45,0	20	100
		Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411
$\chi^2= 31,068$ p=0,095									
Göreviniz	prof Dr	11	50,0	5	22,7	6	27,3	22	100
	döç dr	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	yard döç	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	100
	öğretim öyesi	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100
	uzman dr	4	10,8	17	45,9	16	43,2	37	100,
	araştırma gör	16	19,3	18	21,7	49	59,0	83	100
	idari yönetici	3	25,0	4	33,3	5	41,7	12	100
	hemşire	29	30,2	29	30,2	38	39,6	96	100,
	temizçi	6	50,0	2	16,7	4	33,3	12	100
	yemek hiz gör	2	100,	0	0,0	0	0,0	2	100
	memur	12	36,4	7	21,2	14	42,4	33	100
	tekniker	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6	100
	labrant	9	47,4	5	26,3	5	26,3	19	100
	eczacı	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100
		diğer	32	48,5	16	24,3	18	27,2	66
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 79,994$ p=0,004									
Kadrodurum unuz	devlet memuru	78	29,0	74	27,5	117	43,5	269	100
	sözleşmeli per	8	36,4	3	13,6	11	50,0	22	100
	gönüllü per	15	45,5	9	27,3	9	27,3	33	100
	dernek söz	28	37,3	19	25,3	28	37,3	75	100
	diğer	4	33,3	4	33,3	4	33,3	12	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 7,876$ p=0,446									

Çizelge 4.36 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	41	44,6	21	22,8	30	32,6	92	100
	1-5 yıl	35	26,3	32	24,1	66	49,6	133	100
	6-10 yıl	12	27,3	15	34,1	17	38,6	44	100
	11-15	5	23,8	8	38,1	8	38,1	21	100
	16-20 yıl	6	27,3	6	27,3	10	45,5	22	100
	21 ve üzeri	34	34,3	27	27,3	38	38,4	99	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 14,027$ $p=0,172$									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	49	69,0	11	15,5	11	15,5	71	100
	iyi	47	43,1	35	32,1	27	24,8	109	100
	orta	29	21,0	47	34,1	62	44,9	138	100
	zayıf	6	8,7	12	17,4	51	73,9	69	100
	çok zayıf	2	8,3	4	16,7	18	75,0	24	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 109,289$ $p=0,000$									
Yurtdışı harcama	yok	97	34,3	75	26,5	111	39,2	283	100
	500 den az	18	43,9	15	36,6	8	19,5	41	100
	501-1000	8	32,0	2	8,0	15	60,0	25	100
	1001-5000	3	12,5	8	33,3	13	54,2	24	100
	5001-10000	5	25,0	5	25,0	10	50,0	20	100
	10000 üzeri	2	11,1	4	22,2	12	66,7	18	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 24,448$ $p=0,006$									
Öneriniz	var	4	8,0	19	38,0	27	54,0	50	100
	yok	129	35,7	90	24,9	142	39,3	361	100
	Toplam	133	32,4	109	26,5	169	41,1	411	100
$\chi^2= 15,564$ $p=0,000$									

Çizelge 4.36'de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %38,1'i memnun, 26-35 yaş arasının %27,8'i memnun, 36-45 yaş arasının %18,6'i memnun, 46-55 yaş arasının %34,6'i memnun, 56-65 yaş arasının %68,8'i memnun, 65 yaş üstü %100'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcutluğundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Kadınların %42,5'i memnun, erkeklerin %33,6'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Evli olanların %31,8'i memnun, bekâr olanların ise %33,6'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %68,4'ü memnun, orta öğretim olanların ise %53,3'ü memnun, lise ve dengi olanların %36,4'ü memnun, önlisans olanların %30,7'i memnun, lisans olanların %27'i memnun, lisans üstü olanların %17,6'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %21'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %35'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %47,8'i memnun, yönetim hizmetin'de olanların %42,4'i memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %50'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %45'i memnun, eczane hizmetin'de olanların %28,6'i memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %38,5'i memnun, acil hizmetin'de olanların %32,8'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %40'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre aldığı çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %50'i memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %16,7'i memnun, öğretim üyesi olanların %0'i memnun, Uzman Dr. olanların %10,8'i memnun, araştırma görevlisi olanların %19,3'ü memnun, idari yönetici olanların %25'i memnun, hemşire olanların %30,2'i memnun, temizlikçi olanların %50'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %36,4'ü memnun, tekniker olanların %50'i memnun, laborant olanların %47,4'ü memnun, sağlık memuru olanların %0'i memnun, eczacı olanların %33,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %48,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %29'ü memnun, sözleşmeli personel olanların %36,4'ü memnun, gönüllü personel olanların %45,5'i memnun, dernek sözleşmeli olanların %37,3'ü memnun, diğer personel olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların kadro durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığının'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %44,6'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %26,3'ü memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %27,3'ü memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %23,8'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %27,3'ü memnun, 21yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %34,3'ü memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %69'ü memnun, iyi diyenlerin %43,1'i memnun, orta diyenlerin %21'i memnun, zayıf diyenlerin %8,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %8,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %34,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %43,9'ü memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %32'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %12,5'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %11,1'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %8'i memnun, önerisi yok olanların %35,7'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığın'a göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.37 Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S43: Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim			Memnuniyet dağılımı						Total	
			memnun		kısman mem		memnun değil			
			Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Yaş	18-25	51	40,5	25	19,8	50	39,7	126	100	
	26-35	53	36,8	28	19,4	63	43,8	144	100	
	36-45	19	27,1	15	21,4	36	51,4	70	100	
	46-55	18	34,6	6	11,5	28	53,8	52	100	
	56-65	7	43,8	2	12,5	7	43,8	16	100	
	65-ustu	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100	
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100	
$\chi^2= 4,489$ p=0,581										
Cinsiyet	K	57	47,5	18	15,0	45	37,5	120	100	
	E	93	32,0	58	19,9	140	48,1	291	100	
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100	
$\chi^2= 8,865$ p=0,012										
Medeni	evli	105	37,5	50	17,9	125	44,6	280	100	
	bekar	45	34,4	26	19,8	60	45,8	131	100	
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100	
$\chi^2=0,460$ p=0,794										
Eğitim	ilk öğretim	20	52,6	5	13,2	13	34,2	38	100	
	orta öğretim	9	60,0	1	6,7	5	33,3	15	100	
	lise ve dengi	8	36,4	2	9,1	12	54,5	22	100	
	önlisans	54	39,4	28	20,4	55	40,1	137	100	
	lisans	45	30,4	33	22,3	70	47,3	148	100	
	lisans üstü	14	27,5	7	13,7	30	58,8	51	100	
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100	
$\chi^2= 17,723$ p=0,060										
Hizmetbirimini z	servis hiz	53	33,8	26	16,6	78	49,7	157	100	
	ameliyathane hiz	11	55,0	6	30,0	3	15,0	20	100	
	yogun bakım hiz	28	60,9	9	19,6	9	19,6	46	100	
	yönetim hiz	9	27,3	5	15,2	19	57,6	33	100	
	poliklinik hiz	5	41,7	1	8,3	6	50,0	12	100	
	labratuar hiz	6	30,0	6	30,0	8	40,0	20	100	
	eczane hiz	3	42,9	1	14,3	3	42,9	7	100	
	idari ve mali hiz	4	15,4	3	11,5	19	73,1	26	100	
	acil hiz	21	32,8	14	21,9	29	45,3	64	100	
	görüntüleme hiz	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100	
	teknik hiz	3	60,0	0	0,0	2	40,0	5	100	
	diğer hiz	6	30,0	5	25,0	9	45,0	20	100	
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100	
$\chi^2= 40,490$ p=0,008										
Göreviniz	prof Dr	8	36,4	4	18,2	10	45,5	22	100	
	döç dr	3	50,0	0	0,0	3	50,	6	100	
	yard döç	2	33,3	0	0,0	4	66,7	6	100	
	öğretim öyesi	1	20,0	0	0,0	4	80,0	5	100	
	uzman dr	10	27,0	11	29,7	16	43,2	37	100,	
	araştırma gör	20	24,1	20	24,1	43	51,8	83	100	
	idari yönetici	2	16,7	1	8,3	9	75,0	12	100	
	hemşire	45	46,9	19	19,8	32	33,3	96	100,	
	temizçi	2	16,7	1	8,3	9	75,0	12	100	
	yemek hiz gör	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100	
	memur	8	24,2	4	12,1	21	63,6	33	100	
	tekniker	2	33,3	1	16,7	3	50,0	6	100	
	labrant	6	31,6	5	26,3	8	42,1	19	100	
	eczacı	2	33,3	0	0,0	4	66,7	6	100	
		diğer	37	56,1	10	15,1	19	28,8	66	100
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100	
$\chi^2=72,665$ p=0,004										
Kadrodurum unuz	devlet memuru	104	38,7	48	17,8	117	43,5	269	100	
	sözleşmeli per	5	22,7	5	22,7	12	54,5	22	100	
	gönüllü per	14	42,4	5	15,2	14	42,4	33	100	
	dernek söz	21	28,0	17	22,7	37	49,3	75	100	
	diğer	6	50,0	1	8,3	5	41,7	12	100	
		Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100
$\chi^2= 6,711$ p=0,568										

Çizelge 4.37 (devam) Araştırmaya Katılan sağlık çalışanlarının Bazı Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Toplam çalışma süreniz	1 yıldan az	41	44,6	16	17,4	35	38,0	92	100
	1-5 yıl	48	36,1	26	19,5	59	44,4	133	100
	6-10 yıl	13	29,5	10	22,7	21	47,7	44	100
	11-15	3	14,3	2	9,5	16	76,2	21	100
	16-20 yıl	7	31,8	3	13,6	12	54,5	22	100
	21 ve üzeri	38	38,4	19	19,2	42	42,4	99	100
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100
$\chi^2=13,288$ p=0,208									
Tüm hizmetlerden düşünceniz	çok iyi	40	56,3	6	8,5	25	35,2	71	100
	iyi	34	31,2	27	24,8	48	44,0	109	100
	orta	41	29,7	29	21,0	68	49,3	138	100
	zayıf	26	37,7	11	15,9	32	46,4	69	100
	çok zayıf	9	37,5	3	12,5	12	50,0	24	100
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100
$\chi^2=19,909$ p=0,011									
Yurtdışı harcama	yok	107	37,8	51	18,0	125	44,2	283	100
	500 den az	17	41,5	13	31,7	11	26,8	41	100
	501-1000	11	44,0	1	4,0	13	52,0	25	100
	1001-5000	7	29,2	4	16,7	13	54,2	24	100
	5001-10000	5	25,0	3	15,0	12	60,0	20	100
	10000 üzeri	3	16,7	4	22,2	11	61,1	18	100
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100
$\chi^2=16,678$ p=0,082									
Öneriniz	var	18	36,0	9	18,0	23	46,0	50	100
	yok	132	36,6	67	18,6	162	44,9	361	100
	Toplam	150	36,5	76	18,5	185	45,0	411	100
$\chi^2=0,024$ p=0,988									

Çizelge 4.37’de: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı. sunulmaktadır. 18-25 yaş arasının %40’i memnun, 26-35 yaş arasının %36,8’i memnun, 36-45 yaş arasının %27,1’i memnun, 46-55 yaş arasının %34,6’i memnun, 56-65 yaş arasının %43,8’i memnun, 65 yaş üstünün %66,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

kadınların %47,5’i memnun, erkeklerin %32’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Evli olanların %37,5’i memnun, bekâr olanların ise %34,4’ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir

iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

İlk öğretim olanların %52,6'i memnun, orta öğretim olanların ise %60'i memnun, lise ve dengi olanların %36,4'ü memnun, önlisans olanların %39,4'ü memnun, lisans olanların %30,4'ü memnun, lisans üstü olanların %27,5'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Servis hizmetin'de olanların %33,8'i memnun, ameliyathane hizmetin'de olanların ise %55'i memnun, yoğun bakım hizmetin'de olanların %60,9'ü memnun, yönetim hizmetin'de olanların %27,3'ü memnun, poliklinik hizmetin'de olanların %41,7'i memnun, laboratuvar hizmetin'de olanların %30'ü memnun, eczane hizmetin'de olanların %42,9'ü memnun, idari ve mali hizmetin'de olanların %15,4'ü memnun, acil hizmetin'de olanların %32,8'i memnun, görüntüleme hizmetin'de olanların %100'ü memnun, teknik hizmetin'de olanların %60'i memnun, diğer hizmetin'de olanların %30'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Prof. Dr. olanların %36,4'ü memnun, Doç. Dr. olanların ise %50'i memnun, Yard. Doç. olanların %33,3'ü memnun, öğretim üyesi olanların %20'i memnun, Uzman Dr. olanların %27'ü memnun, araştırma görevlisi olanların %24,1'i memnun, idari yönetici olanların %16,7'i memnun, hemşire olanların %46,9'ü memnun, temizlikçi olanların %16,7'i memnun, yemek hiz görevlisi olanların %100'ü memnun, memur olanların %24,2'i memnun, tekniker olanların %33,3'ü memnun, laborant olanların %78,931,6'i memnun, eczacı olanların %33,3'ü memnun, diğer hizmet birimin'de olanların %56,1'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Devlet memuru olanların %38,7'i memnun, sözleşmeli personel olanların %22,7'i memnun, gönüllü personel olanların %42,4'ü memnun, dernek sözleşmeli olanların %28'i memnun,

diğer personel olanların %50'i memnun, katılımcıların kadro durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Toplam çalışma süreniz 1yıldan az çalışma süresi olanların %44,6'i memnun, 1-5yıl çalışma süresi olanların %36,1'i memnun, 6-10yıl çalışma süresi olanların %29,5'i memnun, 11-15yıl çalışma süresi olanların %14,3'i memnun, 16-20yıl çalışma süresi olanların %31,8'i memnun, 21yıl ve üzeri çalışma süresi olanların %38,4'i memnun katılımcıların toplam çalışma süresi durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok iyi diyenlerin %56,3'ü memnun, iyi diyenlerin %31,2'i memnun, orta diyenlerin %29,7'i memnun, zayıf diyenlerin %37,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %37,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %37,8'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %41,5'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %44'ü memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %29,2'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %25'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %16,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %36'i memnun, önerisi yok olanların %36,6'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim göre memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlatılmıştır.

4.2. Yatarak Tedavi Alan Hastaların Analizi

Çizelge 4.38 Yatarak tedavi gören hastaların tanımlayıcı özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Hastane adı	cumhuriyet	304	67,0
	Wazirakbarhan	150	33,0
	Toplam	454	100,0
Servisin adı	dahiliye	188	41,4
	cerrahi	128	28,2
	ortopedi	98	21,6
	cildiye	3	,7
	kardiyoloji	1	,2
	üroloji	36	7,9
	Total	454	100,0
Cevaplayan kışı	kendisi	276	60,8
	yakını	178	39,2
	Total	454	100,0
Cinsiyet	Kadın	189	41,6
	Erkek	265	58,4
	Toplam	454	100,0
Yaş	18-25	132	29,1
	26-35	101	22,2
	36-45	66	14,5
	46-55	63	13,9
	56-65	51	11,2
	65 ve üzeri	41	9,0
	Total	454	100,0
Medeni Durum	Evli	367	80,8
	Bekar	87	19,2
	Toplam	454	100,0
Eğitim Düzeyi	okuma yazma yok	293	64,5
	okuma yazma var	41	9,0
	ilk okul mezunu	51	11,2
	orta okul mezunu	1	0,2
	lise ve dengi mezunu	51	11,2
	üniversite mezunu	11	2,4
	lisans üstü	6	1,3
	Total	454	100,0
Daha önce Hastanesinde yatarak tedavi gördünüz mü?	ilk kez geldim	289	63,7
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	50	11,0
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	115	25,3
	Total	454	100,0
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	evet	87	19,2
	hayır	360	79,3
	bilmiyorum	7	1,5
	Total	454	100,0
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	evet	422	93,0
	hayır	32	7,0
	Total	454	100,0
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	evet	51	11,2
	hayır	403	88,8
	Total	454	100,0
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	19	4,2
	iki kişilik oda	42	9,3
	üç kişilik oda	83	18,3
	dört kişilik ve üzeri oda	310	68,3
	Total	454	100,0
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Çok iyi	80	17,6
	iyi	164	36,1
	Orta	145	31,9
	zayıf	53	11,7

Çizelge 4.38 (devam) Yatarak tedavi gören hastaların tanımlayıcı özellikleri

	Çok zayıf	12	2,6
	Toplam	454	100,0
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	evet	239	52,6
	belki	180	39,6
	hayır	35	7,7
	Total	454	100,0
-.....bu Hastanesini başkalarına önerir misiniz?	evet	323	71,1
	belki	96	21,1
	hayır	35	7,7
	Total	454	100,0
Bugüne kadar her bir sefer için Yurt dışına tedavi hizmet almak için harcadığınız para miktarını USD olarak seçiniz	yok	367	80,8
	500	47	10,4
	501-1000usd	28	6,2
	1001-5000usd	9	2,0
	10000usd ve üzeri	3	0,7
	Total	454	100,0
	var	39	8,6
Yönetime iletmek istediğiniz şikayetiniz/memnuniyetiniz/öneriniz var ise lütfen belirtiniz.	yok	415	91,4
	Total	454	100,0

Çizelge 4.38’de araştırmaya katılanların bazı tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı sunulmuştur. Araştırmaya katılanların %67’i cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine ve %33’ü wazirakbarhan eğitim araştırma hastanesine başvurmuştur. araştırmaya katılanların 41,4 ü dahiliye, 28,2 cerrahi, 21,6 ortopedi ’ye, 0,7 cildiye, 0,2 kardiyolojiye ve 7,9 ürolojiye başvurmuştur. Araştırmaya katılanların 60,8’i soruları kendisi ve 39,2 hastaların yakını soruları cevaplamıştır. Araştırmaya katılanların %41,6’sı kadın, %58,4’i erkektir. İncelenenlerin %80,8’inin evli olduğu; %19,2’i bekardır. Katılımcıların %29,1’i 18-25 yaş arasında ve %9’ü 65 yaş üzerindedir. Katılımcıların %64,5’i okuma yazma bilmeyen, %1,3’unun ise lisans üstü mezunu olduğu bulunmuştur. Katılımcıların %63,7’inin hastaneye ilk kez gelmiş, %11’unun ise daha önce gelmiş ayaktan tedavi görmemiş %25,3’ü ise daha önce hastaneye gelmiş ayaktan tedavi gördüğü saptanmıştır. Araştırmaya katılanların %19,2’sinin Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığı ve %79,3’ü ise Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaşmadığı ve %1,5’i Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığının bilmediği saptanmıştır. Katılımcıların %93’ü yanında refakatçi kaldığını, %7’i ise yanında refakatçinin kalmadığı saptanmıştır. katılımcıların %11,2’i refakati ile ilgili sorunun olduğunu ve %88,8’i ise refakatçi ile sorunun olmadığını söylüyorlar. Katılımcıların %4,2’i özel odada ve %68,3’ü dört kişilik üzeri odalarda yattığını saptamıştır. Katılımcıların aldığınız yatarak tedavi hizmetinden genel düşünceniz sorulduğunda %17,6’sının çok iyi düşüncesi olduğunu, %2,6’nın ise çok zayıf düşüncesi olduğu saptanmıştır. İncelenenlerin İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastaneye başvurması sorulduğunda %52,6’ı başvuracağını %39,6 belki ve %7,7’i ise

başvurmayacağı saptamıştır. Katılımcıların hastanenin başkalarına önermesi sorulduğunda %71,1'i önereceğini %21,1 belki ve %7,7'i ise önermeyeceğini söylemiştir. Katılımcıların tedavi için yurt dışı harcaması bakıldığında %80,8'inin harcamaya yamadığı, %0,7'inin 10000 doları üzerinde harcaması olduğu saptanmıştır. Katılımcıların şikâyet ya da bir öneriniz olsa diye sorulduğunda %8,6'ı var, %91,4 yok olmadığı saptanmıştır.

Çizelge 4.39 Araştırmaya katılan yatarak tedavi alan hastaların kurumların tüm sunduğu hizmetlerden,yönetim,temizlik,donanım,yemek,kafiterya, otopark, güvenlik hizmetleri ve diğer hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Katılanlar = 454	memnun		Kısmen mem		Memnun değil	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
Sorular						
13.Yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyetiniz.?	430	94.7	19	4.2	5	1.1
14.Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyetiniz.?	355	78.2	88	19.4	11	2.4
15.Hasta odalarının teknik donanımından memnuniyetiniz.? (Dolap, komedin, tv, telefon, buzdolabı vb.)	333	73.3	87	19.2	34	7.5
16.Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyetiniz.?	335	73.8	84	18.5	35	7.7
17.Çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyetiniz.?	344	75.8	69	15.2	41	9
18.Değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyetiniz.?	353	77.8	68	15	33	7.3
19.Verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyetiniz.?	272	59.9	142	31.3	40	8.8
20.Garsonların hizmet sunumundan memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	429	94.5	18	4	7	1.5
21.Servisteki hasta bakıcılarından memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	421	92.7	22	4.8	11	4.2
22.Servisteki hemşirelerden memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	423	93.2	16	3.5	15	3.3
23.Servisteki doktorlardan memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	418	92.1	22	4.8	14	3.1
24.Servis sekreterinden memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	407	89.6	35	7.7	12	2.6
25.Teknisyen hizmetlerinden memnuniyetiniz. (Röntgen, EKG teknisyeni gibi) (ilgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	412	90.7	32	7	10	2.2
26.Hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyetiniz.? (Kan alma, enjeksiyon, serum takma, pansuman vb.) gibi	413	91	25	5.5	16	3.5
27.Temizlik Hizmetleri kalitesinden memnuniyetiniz. ? (oda, tuvalet, banyo, bekleme salonu, koridor vs)	400	88.1	40	8.8	14	3.1
28.Kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyetiniz. ?	347	76.4	74	16.3	33	7.3
29.Kantin hizmetlerinden memnuniyetiniz.?	332	73.1	78	17.2	44	9.7
30.Otopark hizmetlerinden memnuniyetiniz.?	339	74.1	74	16.3	41	9.7
31.Güvenlik hizmetlerinden memnuniyetiniz.?	400	88.1	32	7	22	4.8
Toplam	377	83.00	54	11.88	23	5.2

Katılımcıların %83'unun memnun, %11,8'inin ise kısmen memnun ve %5,2'inin ise memnun olmadığı saptanmıştır.

Çizelge 4.40 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

S13: Yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyetiniz?		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısımın mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Hastane adı	Cumhuriyet	283	93,1	17	5,6	4	1,3	304	100
	Wazirakbarhan	147	98,0	2	1,3	1	0,7	150	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=4.993$ p=0.082									
Servisin adı	Dahiliye	181	96,3	5	2,7	2	1,1	188	100
	Cerrahi	116	90,6	11	8,6	1	0,8	128	100
	Ortopedi	96	98,0	1	1,0	1	1,0	98	100
	Cildiye	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	kardiyoloji	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	Üroloji	33	91,7	2	5,6	1	2,8	36	100
	Total	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=11.185$ p=0.343									
Cevaplayan kişi	Kendisi	258	93,5	15	5,4	3	1,1	276	100
	Yakını	172	96,6	4	2,2	2	1,1	178	100
	Total	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=2.742$ p=0.254									
Cinsiyet	K	180	95,2	8	4,2	1	0,5	189	100
	E	250	94,3	11	4,2	4	1,5	265	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=0.974$ p=0.615									
Yaş	18-25	124	93,9	5	3,8	3	2,3	132	100
	26-35	95	94,1	6	5,9	0	0,0	101	100
	36-45	64	97,0	2	3,0	0	0,0	66	100
	46-55	58	92,1	3	4,8	2	3,2	63	100
	56-65	50	98,0	1	2,0	0	0,0	51	100
	65 ve üzeri	39	95,1	2	4,9	0	0,0	41	100
	Total	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=8.815$ p=0.550									
Medeni	Evli	349	95,1	15	4,1	3	0,8	367	100
	Bekar	80	93,0	4	4,7	2	2,3	86	100
	Toplam	429	94,7	19	4,2	5	1,1	453	100
$\chi^2=1.520$ p=0.468									
Eğitim	okuma yazma yok	276	94,5	15	5,1	1	0,3	292	100
	okuma yazma var	41	100,	0	0,0	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	48	94,1	1	2,0	2	3,9	51	100
	orta okul mezunu	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	46	90,2	3	5,9	2	3,9	51	100
	üniversite mezunu	11	100,	0	0,0	0	0,0	11	100
	lisans üstü	6	100,	0	0,0	0	0,0	6	100
	Toplam	429	94,7	19	4,2	5	1,1	453	100
$\chi^2=13.856$ p=0.310									
Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	273	94,5	14	4,8	2	0,7	289	100
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	47	94,0	2	4,0	1	2,0	50	100
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	110	95,7	3	2,6	2	1,7	115	100
	Total	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=2.233$ p=0,693									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	78	89,7	8	9,2	1	1,1	87	100
	Hayır	345	95,8	11	3,1	4	1,1	360	100
	bilmiyorum	7	100,	0	0,0	0	0,0	7	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=6.992$ p=0,136									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	401	95,0	18	4,3	3	0,7	422	100
	Hayır	29	90,6	1	3,1	2	6,2	32	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=4.440$ p=0,015									

Çizelge 4.40 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	44	84,6	7	13,5	1	1,9	52	100
	Hayır	386	96,0	12	3,0	4	1,0	402	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=13.068$ p=0,001									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	17	89,5	1	5,3	1	5,3	19	100,
	iki kişilik oda	41	97,6	1	2,4	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	79	95,2	2	2,4	2	2,4	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	293	94,5	15	4,8	2	0,6	310	100
	Total	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100,
$\chi^2=6.743$ p=0,345									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	80	100,	0	0,0	0	0,0	80	100
	İyi	156	95,1	8	4,9	0	0,0	164	100
	Orta	136	93,8	7	4,8	2	1,4	145	100
	Zayıf	47	88,7	3	5,7	3	5,7	53	100
	çok zayıf	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100,
$\chi^2=17.739$ p=0,022									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	235	98,3	3	1,3	1	0,4	239	100
	Hayır	167	92,8	12	6,7	1	0,6	180	100
	Bilmiyorum	28	80,0	4	11,4	3	8,6	35	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=32,372$ p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	316	97,8	7	2,2	0	0,0	323	100
	Hayır	88	91,7	6	6,2	2	2,1	96	100
	Bilmiyorum	26	74,3	6	17,1	3	8,6	35	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=42,263$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	348	95,3	15	4,1	2	0,5	365	100
	500 den az	43	91,5	3	6,4	1	2,1	47	100
	501-1000	26	92,9	1	3,6	1	3,6	28	100
	1001-5000	9	100,	0	0,0	0	0,0	9	100
	5001-10000	2	100,	0	0,0	0	0,0	2	100
	10000 üzeri	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=32.954$ p=0,000									
Öneriniz	Var	36	92,3	3	7,7	0	0,0	39	100
	Yok	394	94,9	16	3,9	5	1,2	415	100
	Toplam	430	94,7	19	4,2	5	1,1	454	100
$\chi^2=1.750$ p=0,417									

Çizelge 4.40'te: Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%93,1'i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %98'i memnun, katılımcıların hastanelere göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %93.1'i memnun, cerrahi servisine başvuranların %90.6'i memnun, ortopedi servisine başvuranların%98'i memnun

cildiye servisine başvuranların %100'ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %91.7'i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %93,5'i memnun, yakını cevaplayanların %96,6'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %95,2'i memnun, erkeklerin %94,3'ü memnun, Katılımcıların cinsiyete göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %93,9'ü memnun, 26-35 yaş arasının %94,1'i memnun, 36-45 yaş arasının %97'i memnun, 46-55 yaş arasının %86,592,1'i memnun, 56-65 yaş arasının %98'i memnun, 65 yaş üstü %95,1'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %95,1'i memnun, bekâr olanların ise %93'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Okuma yazma yok diyenlerin %94,5'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %100'ü memnun, ilk okul mezunu olanların %94,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %60100'i memnun, lise ve dengi olanların %90,2'i memnun, üniversite mezun olanların %100'ü memnun, lisans üstü olanların %100'ü'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldığına göre, ilk kez geldim diyenlerin %94,5'i memnun, daha önce geldim ama ilk kez ayaktan tedavi alıyorum diyenlerin ise %94'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi aldım diyenlerin %95,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %84,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %96'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %100'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %95'i memnun, hayır diyenlerin ise %90,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %84,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %96'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %89,5'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %97,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %95,2 memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %94,5 memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %100'ü memnun, iyi diyenlerin %95,1'i memnun, orta diyenlerin %93,8'i memnun, zayıf diyenlerin %88,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %62,5'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.41 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Cevaplayan kişi	Kendisi	210	76,1	62	22,5	4	1,4	276	100
	Yakını	145	81,5	26	14,6	7	3,9	178	100
	Total	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=6.600$ p=0,037									
Cinsiyet	K	147	77,8	39	20,6	3	1,6	189	100
	E	208	78,5	49	18,5	8	3,0	265	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=1.202$ p=0,548									
Yaş	18-25	107	81,1	21	15,9	4	3,0	132	100
	26-35	76	75,2	24	23,8	1	1,0	101	100
	36-45	51	77,3	11	16,7	4	6,1	66	100
	46-55	49	77,8	13	20,6	1	1,6	63	100
	56-65	41	80,4	9	17,6	1	2,0	51	100
	65 ve üzeri	31	75,6	10	24,4	0	0,0	41	100
	Total	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=8.940$ p=0,538									
Medeni	Evli	285	77,7	74	20,2	8	2,2	367	100
	Bekar	69	80,2	14	16,3	3	3,5	86	100
	Toplam	354	78,1	88	19,4	11	2,4	453	100
$\chi^2=1.092$ p=0,579									
Eğitim	okuma yazma yok	230	78,8	54	18,5	8	2,7	292	100
	okuma yazma var	32	78,0	9	22,0	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	36	70,6	14	27,5	1	2,0	51	100
	orta okul mezunu	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	41	80,4	8	15,7	2	3,9	51	100
	üniversite mezunu	10	90,9	1	9,1	0	0,0	11	100
	lisans üstü	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100
	Toplam	354	78,1	88	19,4	11	2,4	453	100
$\chi^2=6.595$ p=0,883									
Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	223	77,2	58	20,1	8	2,8	289	100
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	40	80,0	10	20,0	0	0,0	50	100
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	92	80,0	20	17,4	3	2,6	115	100
	Total	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=1.794$ p=0,774									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	68	78,2	16	18,4	3	3,4	87	100
	Hayır	281	78,1	71	19,7	8	2,2	360	100
	bilmiyorum	6	85,7	1	14,3	0	0,0	7	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=0.818$ p=0,936									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	332	78,7	82	19,4	8	1,9	422	100
	Hayır	23	71,9	6	18,8	3	9,4	32	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=7.050$ p=0,029									
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	33	63,5	17	32,7	2	3,8	52	100
	Hayır	322	80,1	71	17,7	9	2,2	402	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=7.488$ p=0,024									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	15	78,9	4	21,1	0	0,0	19	100,
	iki kişilik oda	34	81,0	8	19,0	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	65	78,3	15	18,1	3	3,6	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	241	77,7	61	19,7	8	2,6	310	100,
	Total	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100,
$\chi^2=2.164$ p=0,904									

Çizelge 4.41 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	64	80,0	10	12,5	6	7,5	80	100
	İyi	130	79,3	33	20,1	1	0,6	164	100
	Orta	107	73,8	36	24,8	2	1,4	145	100
	Zayıf	42	79,2	9	17,0	2	3,8	53	100
	çok zayıf	12	100,	0	0,0	0	0,0	12	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100,
$\chi^2=0,19.935$ p=0,011									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	191	79,9	41	17,2	7	2,9	239	100
	Hayır	140	77,8	39	21,7	1	0,6	180	100
	Bilmiyorum	24	68,6	8	22,9	3	8,6	35	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=10,128$ p=0,038									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	260	80,5	56	17,3	7	2,2	323	100
	Hayır	69	71,9	26	27,1	1	1,0	96	100
	Bilmiyorum	26	74,3	6	17,1	3	8,6	35	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=10,806$ p=0,029									
Yurtdışı harcama	Yok	292	80,0	64	17,5	9	2,5	365	100
	500 den az	33	70,2	13	27,7	1	2,1	47	100
	501-1000	21	75,0	6	21,4	1	3,6	28	100
	1001-5000	6	66,7	3	33,3	0	0,0	9	100
	5001-10000	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100
	10000 üzeri	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=6,027$ p=0,813									
Öneriniz	Var	29	74,4	10	25,6	0	0,0	39	100
	Yok	326	78,6	78	18,8	11	2,7	415	100
	Toplam	355	78,2	88	19,4	11	2,4	454	100
$\chi^2=1,976$ p=0,372									

Çizelge 4.41’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%77’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %80,7’i memnun, katılımcıların hastanelere göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %81.9’ü memnun, cerrahi servisine başvuranların %71,1’i memnun, ortopedi servisine başvuranların %81,6’i memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %72,2’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %76,1'i memnun, yakını cevaplayanların %81,5'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %77,8'i memnun, Erkeklerin %78,5'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaş göre, 18-25 yaş arasının %81,1'i memnun, 26-35 yaş arasının %75,2'i memnun, 36-45 yaş arasının %77,3'imemnun, 46-55 yaş arasının %77,8'i memnun, 56-65 yaş arasının %80,4'ü memnun, 65 yaş üstü %75,6'i memnun, yaş grubuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %77,7'i memnun, bekâr olanların ise %80,2'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Okuma yazma yok diyenlerin %78,8'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %78'i memnun, ilk okul mezunu olanların %70,6'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %80,4'ü memnun, üniversite mezun olanların %90,9'ü memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$)

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldığına göre, ilk kez geldim diyenlerin %77,2'i memnun, daha önce geldim ama ilk kez ayaktan tedavi alıyorum diyenlerin ise %80'i memnun, daha önce ayaktan tedavi aldım diyenlerin %80'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %78,2'i memnun, hayır diyenlerin ise %78,1'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %78,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %71,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %63,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %80,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %78,9'ü memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %81'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %78,3'ü memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %77,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %80'i memnun, iyi diyenlerin %79,3'ü memnun, orta diyenlerin %73,8'i memnun, zayıf diyenlerin %79,2'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %100'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %79,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %77,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %68,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %80,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %71,9'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %74,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %80'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %70,2'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %75'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %74,4'ü memnun, önerisi yok olanların %78,6'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.42 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S15: Hasta odalarının teknik donanımından memnuniyetiniz.? (Dolap, komedin, tv, telefon, buzdolabı vb.).		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Hastane adı	Cumhuriyet	216	71,1	66	21,7	22	7,2	304	100
	Wazirakbarhan	117	78,0	21	14,0	12	8,0	150	100
	Toplam	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2= 3.855$ p=0.145									
Servisin adı	Dahiliye	134	71,3	37	19,7	17	9,0	188	100
	Cerrahi	90	70,3	33	25,8	5	3,9	128	100
	Ortopedi	80	81,6	11	11,2	7	7,1	98	100
	Cildiye	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100
	kardiyoloji	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	Üroloji	26	72,2	5	13,9	5	13,9	36	100
	Total	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2= 13,597$ p=0.190									
Cevaplayan kişi	Kendisi	208	75,4	51	18,5	17	6,2	276	100
	Yakını	125	70,2	36	20,2	17	9,6	178	100
	Total	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2= 2.223$ p=0.329									
Cinsiyet	K	136	72,0	39	20,6	14	7,4	189	100

Çizelge 4.42 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	170	71,1	49	20,5	20	8,4	239	100
	Hayır	146	81,1	28	15,6	6	3,3	180	100
	Bilmiyorum	17	48,6	10	28,6	8	22,9	35	100
	Toplam	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2=23,067$ p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	245	75,9	59	18,3	19	5,9	323	100
	Hayır	70	72,9	19	19,8	7	7,3	96	100
	Bilmiyorum	18	51,4	9	25,7	8	22,9	35	100
	Toplam	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2= 15.667$ p=0,004									
Yurtdışı harcama	Yok	273	74,8	66	18,1	26	7,1	365	100
	500 den az	31	66,0	14	29,8	2	4,3	47	100
	501-1000	19	67,9	5	17,9	4	14,3	28	100
	1001-5000	8	88,9	1	11,1	0	0,0	9	100
	5001-10000	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100
	10000 üzeri	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100
	Toplam	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2= 16.312$ p=0,091									
Öneriniz	Var	25	64,1	13	33,3	1	2,6	39	100
	Yok	308	74,2	74	17,8	33	8,0	415	100
	Toplam	333	73,3	87	19,2	34	7,5	454	100
$\chi^2= 6.350$ p=0,042									

Çizelge 4.42’de: Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%71,1’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %78’i memnun, katılımcıların hastanelere göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların % 71,3’ü memnun, cerrahi servisine başvuranların %70,3’ü memnun, ortopedi servisine başvuranların%81,6’i memnun cildiye servisine başvuranların%66,7’i memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %72,2’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %75,4’ü memnun, yakını cevaplayanların %70,2’i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Cinsiyete göre, kadınların %72'i memnun, Erkeklerin %74,3'ü memnun, Katılımcıların cinsiyete göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının katılımcıların %74,671,2'i memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %78,2'i memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %74,2'i memnun, 46-55 yaş arasının katılımcıların %86,574,6'i memnun, 56-65 yaş arasının katılımcıların %68,6'i memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %70,7'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %73,6'i memnun, bekâr olanların ise %72,1'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Okuma yazma yok diyenlerin %71,6'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %82,9'ü memnun, ilk okul mezunu olanların %68,6'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %76,5'i memnun, üniversite mezun olanların %90,9'ü memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %74,7'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %74'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %69,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %73,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %73,3'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %74,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %56,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %55,8'i memnun, hayır diyenlerin ise %75,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %89,5'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %78,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %79,5 memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %70, i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %70'i memnun, iyi diyenlerin %71,3'ü memnun, orta diyenlerin %77,9'ü memnun, t zayıf diyenlerin %71,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %75'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %71,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %81,1'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %48,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %75,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %72,9'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %51,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %74,8'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %66'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %67,9'ü memnun, 1001-

5000 USD yurt dışı harcaması olanların %88,9'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %33,3'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %64,1'i memnun, önerisi yok olanların %74,2'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre hasta odalarının teknik donanımından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.43 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S16: Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyetiniz.?		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Hastane adı	Cumhuriyet	228	75,0	60	19,7	16	5,3	304	100
	Wazirakbarhan	107	71,3	24	16,0	19	12,7	150	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 8.082$ p=0.018									
Servisin adı	Dahiliye	142	75,5	34	18,1	12	6,4	188	100
	Cerrahi	89	69,5	32	25,0	7	5,5	128	100
	Ortopedi	75	76,5	12	12,2	11	11,2	98	100
	Cildiye	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100
	kardiyoloji	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	Üroloji	26	72,2	5	13,9	5	13,9	36	100
	Total	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 11.510$ p=0.319									
Cevaplayan kişi	Kendisi	199	72,1	55	19,9	22	8,0	276	100
	Yakını	136	76,4	29	16,3	13	7,3	178	100
	Total	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 1.107$ p=0.575									
Cinsiyet	K	135	71,4	40	21,2	14	7,4	189	100
	E	200	75,5	44	16,6	21	7,9	265	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 1.523$ p=0.467									
Yaş	18-25	96	72,7	26	19,7	10	7,6	132	100
	26-35	78	77,2	17	16,8	6	5,9	101	100
	36-45	49	74,2	9	13,6	8	12,1	66	100
	46-55	48	76,2	12	19,0	3	4,8	63	100
	56-65	33	64,7	13	25,5	5	9,8	51	100
	65 ve üzeri	31	75,6	7	17,1	3	7,3	41	100
	Total	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 6.410$ p=0,780									
Medeni	Evli	274	74,7	66	18,0	27	7,4	367	100
	Bekar	61	70,1	18	20,7	8	9,2	87	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 0.784$ p=0,676									
Eğitim	okuma yazma yok	212	72,4	60	20,5	21	7,2	293	100
	okuma yazma var	32	78,0	9	22,0	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	40	78,4	5	9,8	6	11,8	51	100
	orta okul mezunu	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	37	72,5	8	15,7	6	11,8	51	100

Çizelge 4.43 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

	üniversite mezunu	9	81,8	2	18,2	0	0,0	11	100
	lisans üstü	4	66,7	0	0,0	2	33,3	6	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 16.538 \text{ p}=0,168$									
Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	58	66,7	21	24,1	8	9,2	87	100
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	271	75,3	62	17,2	27	7,5	360	100
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	6	85,7	1	14,3	0	0,0	7	100
	Total	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 3.530 \text{ p}=0,473$									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	209	72,3	54	18,7	26	9,0	289	100
	Hayır	37	74,0	9	18,0	4	8,0	50	100
	bilmiyorum	89	77,4	21	18,3	5	4,3	115	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 2.615 \text{ p}=0,624$									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	316	74,9	78	18,5	28	6,6	422	100
	Hayır	19	59,4	6	18,8	7	21,9	32	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 9.931 \text{ p}=0,007$									
Refakatçi ile ilgili sorununuz oldu mu?	Evet	30	58,8	16	31,4	5	9,8	51	100
	Hayır	305	75,7	68	16,9	30	7,4	403	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2= 7.214 \text{ p}=0,027$									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	15	78,9	3	15,8	1	5,3	19	100,
	iki kişilik oda	35	83,3	7	16,7	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	64	77,1	15	18,1	4	4,8	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	221	71,3	59	19,0	30	9,7	310	100,
	Total	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100,
$\chi^2= 7.023 \text{ p}=0,319$									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	55	68,8	14	17,5	11	13,8	80	100
	İyi	123	75,0	30	18,3	11	6,7	164	100
	Orta	112	77,2	27	18,6	6	4,1	145	100
	Zayıf	37	69,8	11	20,8	5	9,4	53	100
	çok zayıf	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100,
$\chi^2=8,806 \text{ p}=0,359$									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	177	74,1	44	18,4	18	7,5	239	100
	Hayır	142	78,9	31	17,2	7	3,9	180	100
	Bilmiyorum	16	45,7	9	25,7	10	28,6	35	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2=28.697, \text{ p}=0,000$									

Çizelge 4.43 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	250	77,4	56	17,3	17	5,3	323	100
	Hayır	67	69,8	19	19,8	10	10,4	96	100
	Bilmiyorum	18	51,4	9	25,7	8	22,9	35	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2=18.294$ p=0,001									
Yurtdışı harcama	Yok	270	74,0	69	18,9	26	7,1	365	100
	500 den az	34	72,3	10	21,3	3	6,4	47	100
	501-1000	21	75,0	3	10,7	4	14,3	28	100
	1001-5000	7	77,8	2	22,2	0	0,0	9	100
	5001-10000	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2	100
	10000 üzeri	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2=6.799$ p=0,559									
Öneriniz	Var	25	64,1	12	30,8	2	5,1	39	100
	Yok	310	74,7	72	17,3	33	8,0	415	100
	Toplam	335	73,8	84	18,5	35	7,7	454	100
$\chi^2=4.381$ p=0,112									

Çizelge 4.43'te: Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %75'i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %71,3'ü memnun, katılımcıların hastanelere göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %75,5'i memnun, cerrahi servisine başvuranların %69,5'i memnun, ortopedi servisine başvuranların %76,5'i memnun, cildiye servisine başvuranların %66,7'i memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %72,2'i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %72,1'i memnun, yakını cevaplayanların %76,4'ü memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre kadınların %71,4'ü memnun, Erkeklerin %75,5'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaş'a göre, 18-25 yaş arasının %72,7'i memnun, 26-35 yaş arasının %72,2'i memnun, 36-45 yaş arasının %74,2'i memnun, 46-55 yaş arasının %76,2'i memnun, 56-65 yaş arasının %64,7'i memnun, 65 yaş üstü %75,6'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %74,7'i memnun, bekâr olanların ise %70,1'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Okuma yazma yok diyenlerin %72,4'ü memnun, okuma yazma var diyenlerin %78'i memnun, ilk okul mezunu olanların %78,4'ü memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %72,5'i memnun, üniversite mezun olanların %81,8'i memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %66,7'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %75,3'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %72,3'ü memnun, hayır diyenlerin ise %74'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %77,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %74,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %59,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %58,8'i memnun, hayır diyenlerin ise %75,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %78,9'ü memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %83,3'ü memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %77,1'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %71,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %68,8'i memnun, iyi diyenlerin %75'i memnun, orta diyenlerin %69,8'i memnun, zayıf diyenlerin %69,8'i memnun, çok zayıf diyenlerin %66,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %74,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %78,9'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %45,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %77,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %69,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %51,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %74'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %72,3'ü memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %75'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %77,8'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre banyo ve tuvalet

Çizelge 4.44’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %78,3’ü memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %70,7’i memnun, katılımcıların hastanelere göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %79,8’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %71,1’i memnun, ortopedi servisine başvuranların %72,4’ü memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %77,8’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %77,5’i memnun, yakını cevaplayanların %73’i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %74,6’i memnun, Erkeklerin %76,6’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %78’i memnun, 26-35 yaş arasının %76,2’i memnun, 36-45 yaş arasının %80,3’ü memnun, 46-55 yaş arasının %73’ü memnun, 56-65 yaş arasının %68,6’i memnun, 65 yaş üstünün %73,2’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %75,7’i memnun, bekâr olanların ise %75,9’ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %74,4' memnun, okuma yazma var diyenlerin %73,2'i memnun, ilk okul mezunu olanların %82,4' memnun, orta okul mezun olanların ise %100' memnun, lise ve dengi olanların %74,5'i memnun, niversite mezun olanların %100' memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %72,7'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %82'i memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %80,9' memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %66,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %77,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %77'i memnun, hayır diyenlerin ise %59,4' memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %56,9' memnun, hayır diyenlerin ise %78,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %84,2'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %85,7'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %80,7'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %72,6 memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %63,8'i memnun, iyi diyenlerin %75,6'i memnun, orta diyenlerin %82,1'i memnun, zayıf diyenlerin %81,1'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %58,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %75,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %80'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %54,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %78'i memnun, hayır diyenlerin ise %74'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %60'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %75,1'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %78,7'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %75'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %69,2'i memnun, önerisi yok olanların %77,376,4'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.45 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	29	56,9	15	29,4	7	13,7	51	100
	Hayır	324	80,4	53	13,2	26	6,5	403	100
	Toplam	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100
$\chi^2=14.512$ p=0,001									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	17	89,5	2	10,5	0	0,0	19	100,
	iki kişilik oda	39	92,9	3	7,1	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	64	77,1	14	16,9	5	6,0	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	233	75,2	49	15,8	28	9,0	310	100,
	Total	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100,
$\chi^2=10.090$ p=0,121									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	55	68,8	12	15,0	13	16,2	80	100
	İyi	133	81,1	27	16,5	4	2,4	164	100
	Orta	119	82,1	18	12,4	8	5,5	145	100
	Zayıf	38	71,7	9	17,0	6	11,3	53	100
	çok zayıf	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100
	Toplam	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100,
$\chi^2=20,308$ p=0,009									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	189	79,1	32	13,4	18	7,5	239	100
	Hayır	146	81,1	29	16,1	5	2,8	180	100
	Bilmiyorum	18	51,4	7	20,0	10	28,6	35	100
	Toplam	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100
$\chi^2=31,450$ p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	260	80,5	46	14,2	17	5,3	323	100
	Hayır	73	76,0	15	15,6	8	8,3	96	100
	Bilmiyorum	20	57,1	7	20,0	8	22,9	35	100
	Toplam	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100
$\chi^2=16.632$ p=0,002									
Yurtdışı harcama	Yok	289	78,7	55	15,0	23	6,3	367	100
	500 den az	32	74,4	8	18,6	3	7,0	43	100
	501-1000	20	71,4	4	14,3	4	14,3	28	100
	1001-5000	8	88,9	1	11,1	0	0,0	9	100
	5001-10000	2	50,0	0	0,0	2	50,0	4	100
	10000 üzeri	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100
$\chi^2=18.279$ p=0,050									
Öneriniz	Var	28	71,8	8	20,5	3	7,7	39	100
	Yok	325	78,3	60	14,5	30	7,2	415	100
	Toplam	353	77,8	68	15,0	33	7,3	454	100
$\chi^2=1.078$ p=0,583									

Çizelge 4.45’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %81,9’ü memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %69,3’ü memnun, katılımcıların hastanelere göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %85,6’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %71,1’i memnun, ortopedi servisine başvuranların %72,4’ü memnun, cildiye

servisine başvuranların %100'ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %72,2'i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %78,3'ü memnun, yakını cevaplayanların %77'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre; kadınların %79,4'ü memnun, Erkeklerin %76,6'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %83,3'ü memnun, 26-35 yaş arasının %75,2'i memnun, 36-45 yaş arasının %81,8'i memnun, 46-55 yaş arasının %77,8'i memnun, 56-65 yaş arasının %64,7'i memnun, 65 yaş üstü %75,6'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %77,9'ü memnun, bekâr olanların ise %77'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %76,4'ü memnun, okuma yazma var diyenlerin %80,5'i memnun, ilk okul mezunu olanların %78,4'ü memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %80,4'ü memnun, üniversite mezun olanların %90,9'ü memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %72'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %84'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %89,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre değiştirilen

çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %72,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %78,6'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %100'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %78'i memnun, hayır diyenlerin ise %75'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %56,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %80,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %89,5'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %92,9'ü memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %77,1'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %75,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %68,8'i memnun, iyi diyenlerin %81,1'i memnun, orta diyenlerin %82,1'i memnun, zayıf diyenlerin %71,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %66,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %79,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %81,1'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %51,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %80,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %76'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %57,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %78,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %74,4'ü memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %71,4'ü memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %88,9'u memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %50'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %571,8'i memnun, önerisi yok olanların %78,3'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Çizelge 4.46 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	138	57,7	77	32,2	24	10,0	239	100
	Hayır	120	66,7	54	30,0	6	3,3	180	100
	Bilmiyorum	14	40,0	11	31,4	10	28,6	35	100
	Toplam	272	59,9	142	31,3	40	8,8	454	100
$\chi^2=26,089$ p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	200	61,9	101	31,3	22	6,8	323	100
	Hayır	56	58,3	30	31,2	10	10,4	96	100
	Bilmiyorum	16	45,7	11	31,4	8	22,9	35	100
	Toplam	272	59,9	142	31,3	40	8,8	454	100
$\chi^2= 11,020$ p=0,026									
Yurtdışı harcama	Yok	215	58,6	124	33,8	28	7,6	367	100
	500 den az	29	67,4	11	25,6	3	7,0	43	100
	501-1000	18	64,3	5	17,9	5	17,9	28	100
	1001-5000	6	66,7	2	22,2	1	11,1	9	100
	5001-10000	2	50,0	0	0,0	2	50,0	4	100
	10000 üzeri	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	272	59,9	142	31,3	40	8,8	454	100
$\chi^2= 19,135$ p=0,039									
Öneriniz	Var	20	51,3	14	35,9	5	12,8	39	100
	Yok	252	60,7	128	30,8	35	8,4	415	100
	Toplam	272	59,9	142	31,3	40	8,8	454	100
$\chi^2= 1,600$ p=0,449									

Çizelge 4.46'de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %58,2'i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %63,3'ü memnun, katılımcıların hastanelere göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %62,8'i memnun, cerrahi servisine başvuranların %53,9'ü memnun, ortopedi servisine başvuranların %64,3'ü memnun cildiye servisine başvuranların %100'ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %0'i memnun, üroloji servisine başvuranların %52,8'i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %64,5'i memnun, yakını cevaplayanların %52,8'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre verilen yemeklerin kalitesinden

memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %61,4'ü memnun, Erkeklerin %58,9'ü memnun, Katılımcıların cinsiyete göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %57,6'i memnun, 26-35 yaş arasının %67,3'ü memnun, 36-45 yaş arasının %57,6'i memnun, 46-55 yaş arasının %61,9'ü memnun, 56-65 yaş arasının %51'i memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %61'ü memnun, katılımcıların yaş grubuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %61,3'ü memnun, bekâr olanların ise %54'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %59'ü memnun, okuma yazma var diyenlerin %68,3'ü memnun, ilk okul mezunu olanların %56,9'ü memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %64,7'i memnun, üniversite mezun olanların %54,5'i memnun, lisans üstü olanların %33,3'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %62,3'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %64'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %52,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %64,4'i memnun, hayır diyenlerin ise %59,2'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %42,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden

memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %59,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %65,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %49'ü memnun, hayır diyenlerin ise %61,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %73,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %66,7'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %68,7'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %55,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %56,2'i memnun, iyi diyenlerin %65,2'i memnun, orta diyenlerin %58,6'i memnun, zayıf diyenlerin %54,7'i memnun, çok zayıf diyenlerin %50'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %57,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %66,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %40'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %61,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise 58,3'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %45,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.47 (devam) Araştırmaya Katılan yataklı tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	313	96,9	8	2,5	2	0,6	323	100
	Hayır	89	92,7	5	5,2	2	2,1	96	100
	Bilmiyorum	27	77,1	5	14,3	3	8,6	35	100
	Toplam	429	94,5	18	4,0	7	1,5	454	100
$\chi^2= 26.111$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	350	95,4	12	3,3	5	1,4	367	100
	500 den az	39	88,6	5	11,4	0	0,0	44	100
	501-1000	25	89,3	1	3,6	2	7,1	28	100
	1001-5000	9	100,0	0	0,0	0	0,0	9	100
	5001-10000	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	10000 üzeri	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	429	94,5	18	4,0	7	1,5	454	100
$\chi^2= 14.129$ p=0,167									
Öneriniz	Var	35	89,7	3	7,7	1	2,6	39	100
	Yok	394	94,9	15	3,6	6	1,4	415	100
	Toplam	429	94,5	18	4,0	7	1,5	454	100
$\chi^2= 1.886$ p=0,389									

Çizelge 4.47’de: Araştırmaya katılan ayaktan tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %93,8’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %96’i memnun, katılımcıların hastanelere göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %95,2’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %93,8’i memnun, ortopedi servisine başvuranların %94,9’ü memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %91,7’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %94,6’i memnun, yakını cevaplayanların %94,4’i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Cinsiyete göre, kadınların %95,8’i memnun, Erkeklerin %93,8’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %95,5'i memnun, 26-35 yaş arasının %93,1'i memnun, 36-45 yaş arasının %93,9'ü memnun, 46-55 yaş arasının %95,2'i memnun, 56-65 yaş arasının %96,1'i memnun, 65 yaş üstü %92,7'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %94,3'ü memnun, bekâr olanların ise %95,3'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %95,6'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %97,6'i memnun, ilk okul mezunu olanların %94,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %88,2'i memnun, üniversite mezun olanların %100'ü memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$)

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %95,5'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %94'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %92,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %95,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %94,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %94,8'i memnun, hayır diyenlerin ise %90,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %94,2'i memnun, hayır diyenlerin ise %94,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet

sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %94,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %97,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %96,4'ü memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %93,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %95'i memnun, iyi diyenlerin %96,3'ü memnun, orta diyenlerin %96,6'i memnun, zayıf diyenlerin %86,8'i memnun, çok zayıf diyenlerin %75'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %95,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %95'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %96,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %92,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %77,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %95,4'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %88,6'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %89,3'ü memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre garsonların hizmet sunumundan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.48 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	263	91,0	18	6,2	8	2,8	289	100
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	50	100,	0	0,0	0	0,0	50	100
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	108	93,9	4	3,5	3	2,6	115	100
	Total	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100
$\chi^2= 5.772$ p=0,217									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	79	90,8	5	5,7	3	3,4	87	100
	Hayır	336	93,3	17	4,7	7	1,9	360	100
	bilmiyorum	6	85,7	0	0,0	1	14,3	7	100
	Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100
$\chi^2= 5.366$ p=0,252									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	395	93,6	20	4,7	7	1,7	422	100
	Hayır	26	81,2	2	6,2	4	12,5	32	100
	Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100
$\chi^2= 15.058$ p=0,001									
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	45	86,5	6	11,5	1	1,9	52	100
	Hayır	376	93,5	16	4,0	10	2,5	402	100
	Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100
$\chi^2= 5.732$ p=0,057									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	18	94,7	0	0,0	1	5,3	19	100,
	iki kişilik oda	42	100,	0	0,0	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	74	89,2	8	9,6	1	1,2	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	287	92,6	14	4,5	9	2,9	310	100,
	Total	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100,
$\chi^2= 9.776$ p=0,134									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	69	86,2	8	10,0	3	3,8	80	100
	İyi	158	96,3	4	2,4	2	1,2	164	100
	Orta	136	93,8	6	4,1	3	2,1	145	100
	Zayıf	48	90,6	3	5,7	2	3,8	53	100
	çok zayıf	10	83,3	1	8,3	1	8,3	12	100
	Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100,
$\chi^2=11,387$ p=0,181									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	223	93,3	12	5,0	4	1,7	239	100
	Hayır	171	95,0	6	3,3	3	1,7	180	100
	Bilmiyorum	27	77,1	4	11,4	4	11,4	35	100
	Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100
$\chi^2=17.714$ p=0,001									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	304	94,1	14	4,3	5	1,5	323	100
	Hayır	93	96,9	2	2,1	1	1,0	96	100
	Bilmiyorum	24	68,6	6	17,1	5	14,3	35	100
	Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100
$\chi^2= 37.161$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	343	93,5	15	4,1	9	2,5	367	100
	500 den az	39	88,6	5	11,4	0	0,0	44	100
	501-1000	24	85,7	2	7,1	2	7,1	28	100
	1001-5000	9	100,	0	0,0	0	0,0	9	100
	5001-10000	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	10000 üzeri	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100	
$\chi^2= 9.665$ p=0,470									
Öneriniz	Var	37	94,9	0	0,0	2	5,1	39	100
	Yok	384	92,5	22	5,3	9	2,2	415	100
Toplam	421	92,7	22	4,8	11	2,4	454	100	
$\chi^2= 3.377$ p=0,185									

Çizelge 4.48’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %95,4’ü memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %87,3’ü memnun, katılımcıların hastanelere göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %93,1’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %93’ü memnun, ortopedi servisine başvuranların %88,8’i memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %100’ü memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %93,8’i memnun, yakını cevaplayanların %91’i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %75,93,1’i memnun, Erkeklerin %92,5’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %90,9’ü memnun, 26-35 yaş arasının %92,1’i memnun, 36-45 yaş arasının %93,9’ü memnun, 46-55 yaş arasının %96,8’i memnun, 56-65 yaş arasının %92,2’i memnun, 65 yaş üstünün %92,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %93,7’i memnun, bekâr olanların ise %88,4’ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %92,2'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %100' memnun, ilk okul mezunu olanların %96,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100' memnun, lise ve dengi olanların %86,3' memnun, niversite mezun olanların %100' memnun, lisans üstü olanların %83,3' memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %91'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %100' memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %93,9' memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %90,8'i memnun, hayır diyenlerin ise %93,3' memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %93,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %81,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %86,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %93,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %94,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %100'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %89,2'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %92,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %86,2'i memnun, iyi diyenlerin %96,3'ü memnun, orta diyenlerin %93,8'i memnun, zayıf diyenlerin %90,6'i memnun, çok zayıf diyenlerin %83,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %93,3'ü memnun, hayır diyenlerin ise %95'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %77,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %94,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %96,9'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %68,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %93,5'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %88,6'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %85,7'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %94,9'ü memnun, önerisi yok olanların %92,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre servisteki hasta bakıcılarından memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.49 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S22: Servisteki hemşirelerden memnuniyetiniz.?		Memnuniyet dağılımı						Total	
		memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Hastane adı	Cumhuriyet	293	96,4	7	2,3	4	1,3	304	100
	Wazirakbarhan	130	86,7	9	6,0	11	7,3	150	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 15.922$ p=0.000									
Servisin adı	Dahiliye	173	92,0	7	3,7	8	4,3	188	100
	Cerrahi	123	96,1	5	3,9	0	0,0	128	100
	Ortopedi	87	88,8	4	4,1	7	7,1	98	100
	Cildiye	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	kardiyoloji	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	Üroloji	36	100,	0	0,0	0	0,0	36	100
	Total	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 12.555$ p=0.250									
Cevaplayan kişi	Kendisi	257	93,1	10	3,6	9	3,3	276	100
	Yakını	166	93,3	6	3,4	6	3,4	178	100
	Total	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 0.024$ p=0.988									
Cinsiyet	K	180	95,2	5	2,6	4	2,1	189	100
	E	243	91,7	11	4,2	11	4,2	265	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 2.240$ p=0.326									
Yaş	18-25	124	93,9	6	4,5	2	1,5	132	100
	26-35	95	94,1	3	3,0	3	3,0	101	100
	36-45	61	92,4	1	1,5	4	6,1	66	100
	46-55	60	95,2	2	3,2	1	1,6	63	100
	56-65	46	90,2	1	2,0	4	7,8	51	100
	65 ve üzeri	37	90,2	3	7,3	1	2,4	41	100
	Total	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 10.085$ p=0,433									
Medeni	Evli	343	93,5	12	3,3	12	3,3	367	100
	Bekar	79	91,9	4	4,7	3	3,5	86	100
	Toplam	422	93,2	16	3,5	15	3,3	453	100
$\chi^2= 0.541$ p=0,969									
Eğitim	okuma yazma yok	270	92,5	11	3,8	11	3,8	292	100
	okuma yazma var	41	100,	0	0,0	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	49	96,1	0	0,0	2	3,9	51	100
	orta okul mezunu	1	100	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	45	88,2	4	7,8	2	3,9	51	100
	üniversite mezunu	10	90,9	1	9,1	0	0,0	11	100
	lisans üstü	6	100,	0	0,0	0	0,0	6	100
	Toplam	422	93,2	16	3,5	15	3,3	453	100
$\chi^2= 9.882$ p=0,626									
Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	266	92,	12	4,2	11	3,8	289	100
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	49	98,	1	2,0	0	0,0	50	100
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	108	93,9	3	2,6	4	3,5	115	100
	Total	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 2.981$ p=0,561									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	81	93,1	3	3,4	3	3,4	87	100
	Hayır	336	93,3	13	3,6	11	3,1	360	100
	bilmiyorum	6	85,7	0	0,0	1	14,3	7	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 2.926$ p=0,570									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	395	93,6	15	3,6	12	2,8	422	100
	Hayır	28	87,5	1	3,1	3	9,4	32	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2= 3.975$ p=0,137									

Çizelge 4.49 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	48	92,3	3	5,8	1	1,9	52	100
	Hayır	375	93,3	13	3,2	14	3,5	402	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2=1.183$ p=0,553									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	19	100,	0	0,0	0	0,0	19	100,
	iki kişilik oda	41	97,6	1	2,4	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	77	92,8	4	4,8	2	2,4	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	286	92,3	11	3,5	13	4,2	310	100,
	Total	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100,
$\chi^2=4.393$ p=0,624									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	69	86,2		5	6	7,5	80	100
	İyi	160	97,6		3	1	0,6	164	100
	Orta	138	95,2		3	4	2,8	145	100
	Zayıf	45	84,9		4	4	7,5	53	100
	çok zayıf	11	91,7		1	0	0,0	12	100
	Toplam	423	93,2		16	15	3,3	454	100,
$\chi^2=19.602$ p=0,012									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	225	94,1	6	2,5	8	3,3	239	100
	Hayır	171	95,0	7	3,9	2	1,1	180	100
	Bilmiyorum	27	77,1	3	8,6	5	14,3	35	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2=19.745$ p=0,001									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	305	94,4	10	3,1	8	2,5	323	100
	Hayır	92	95,8	2	2,1	2	2,1	96	100
	Bilmiyorum	26	74,3	4	11,4	5	14,3	35	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2=22.283$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	345	94,3	10	2,7	11	3,0	366	100
	500 den az	37	92,5	3	7,5	0	0,0	40	100
	501-1000	24	85,7	1	3,6	3	10,7	28	100
	1001-5000	8	88,9	1	11,1	0	0,0	9	100
	5001-10000	6	75,0	1	12,5	1	12,5	8	100
	10000 üzeri	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2=14.900$ p=0,136									
Öneriniz	Var	36	92,3	1	2,6	2	5,1	39	100
	Yok	387	93,3	15	3,6	13	3,1	415	100
	Toplam	423	93,2	16	3,5	15	3,3	454	100
$\chi^2=0.545$ p=0,762									

Çizelge 4.49’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%96,4’ü memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %86,7’i memnun, katılımcıların hastanelere göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %92’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %96,1’i memnun, ortopedi servisine başvuranların%88,8’i memnun, cildiye

servisine başvuranların %100'ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %100'ü memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %93,1'i memnun, yakını cevaplayanların %93,3'ü memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %95,2'i memnun, Erkeklerin %91,7'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %93,9'ü memnun, 26-35 yaş arasının %94,1'i memnun, 36-45 yaş arasının %92,4'ü memnun, 46-55 yaş arasının %95,2'i memnun, 56-65 yaş arasının %90,2'i memnun, 65 yaş üstü %90,2'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %93,5'i memnun, bekâr olanların ise %91,9'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %92,5'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %100'ü memnun, ilk okul mezunu olanların %96,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %88,2'i memnun, üniversite mezun olanların %90,9'ü memnun, lisans üstü olanların %100'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %92'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %98'i memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %93,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin

durumuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %93,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %93,3'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %93,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %87,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %92,3'ü memnun, hayır diyenlerin ise %93,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %100'ü memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %97,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %92,8'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %92,3'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %86,2'i memnun, iyi diyenlerin %97,6'i memnun, orta diyenlerin %95,2'i memnun, zayıf diyenlerin %84,9'ü memnun, tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok zayıf diyenlerin %91,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre servisteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %94,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %95'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %77,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki

Çizelge 4.50 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	221	92,5	11	4,6	7	2,9	239	100
	Hayır	170	94,4	8	4,4	2	1,1	180	100
	Bilmiyorum	27	77,1	3	8,6	5	14,3	35	100
	Toplam	418	92,1	22	4,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=18.585$, $p=0,001$									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	305	94,4	11	3,4	7	2,2	323	100
	Hayır	87	90,6	7	7,3	2	2,1	96	100
	Bilmiyorum	26	74,3	4	11,4	5	14,3	35	100
	Toplam	418	92,1	22	4,8	14	3,1	454	100
$\chi^2= 22.551$ $p=0,000$									
Yurtdışı harcama	Yok	340	93,2	15	4,1	10	2,7	365	100
	500 den az	31	83,8	4	10,8	2	5,4	37	100
	501-1000	24	85,7	2	7,1	2	7,1	28	100
	1001-5000	9	100,0	0	0,0	0	0,0	9	100
	5001-10000	11	91,7	1	8,3	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
	Toplam	418	92,1	22	4,8	14	3,1	454	100
$\chi^2= 7.763$ $p=0.642$									
Öneriniz	Var	35	89,7	3	7,7	1	2,6	39	100
	Yok	383	92,3	19	4,6	13	3,1	415	100
	Toplam	418	92,1	22	4,8	14	3,1	454	100
$\chi^2= 0.776$ $p=0,678$									

Çizelge 4.50’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %95,4’ü memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %85,3’ü memnun, katılımcıların hastanelere göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %91,5’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %93,8’i memnun, ortopedi servisine başvuranların %88,8’i memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %97,2’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %91,3’ü memnun, yakını cevaplayanların %93,3’ü memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %93,7'i memnun, Erkeklerin %90,9'ü memnun, Katılımcıların cinsiyete göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının katılımcıların %91,7'i memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %93,1'i memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %90,9'ü memnun, 46-55 yaş arasının katılımcıların %95,2'i memnun, 56-65 yaş arasının katılımcıların %90,2'i memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %90,2'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %92,1'i memnun, bekâr olanların ise %91,9'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %92,1'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %97,6'i memnun, ilk okul mezunu olanların %96,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %82,4'i memnun, üniversite mezun olanların %100'ü memnun, lisans üstü olanların %83,3'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %90,7'i memnun, daha önce gelip ama ilk ayaktan tedavi hizmeti alanların ise %94'ü memnun, daha önce ayaktan tedavi hizmeti alanların %94,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %89,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %92,5'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %100'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %92,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %84,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %86,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %92,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %89,5'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %100'ü memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %92,8'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %91'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %83,8'i memnun, iyi diyenlerin %95,1'i memnun, orta diyenlerin %95,2'i memnun, zayıf diyenlerin %86,8'i memnun, çok zayıf diyenlerin %91,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %92,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %94,4'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %77,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %94,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %90,6'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %74,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servisteki doktorlardan memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.51 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Eğitim	okuma yazma yok	261	89,1	24	8,2	8	2,7	293	100
	okuma yazma var	39	95,1	2	4,9	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	48	94,1	1	2,0	2	3,9	51	100
	orta okul mezunu	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	43	84,3	6	11,8	2	3,9	51	100
	üniversite mezunu	11	100,	0	0,0	0	0,0	11	100
	lisans üstü	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6	100
Toplam		407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=12.943$ p=0,373									
Daha önce ayaktan tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	252	87,2	29	10,0	8	2,8	289	100
	daha önce geldim ama ilk ayaktan tedavi alıyorum	48	96,0	2	4,0	0	0,0	50	100
	daha önce ayaktan ayaktan tedavi aldım	107	93,0	4	3,5	4	3,5	115	100
	Total	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=7.798$ p=0,099									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	79	90,8	5	5,7	3	3,4	87	100
	Hayır	323	89,7	30	8,3	7	1,9	360	100
	bilmiyorum	5	71,4	0	0,0	2	28,6	7	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=20.111$ p=0,000									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	381	90,3	32	7,6	9	2,1	422	100
	Hayır	26	81,2	3	9,4	3	9,4	32	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=6.297$ p=0,043									
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	44	84,6	6	11,5	2	3,8	52	100
	Hayır	363	90,3	29	7,2	10	2,5	402	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=1.604$ p=0,448									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	18	94,7	1	5,3	0	0,0	19	100,
	iki kişilik oda	40	95,2	1	2,4	1	2,4	42	100
	üç kişilik oda	76	91,6	6	7,2	1	1,2	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	273	88,1	27	8,7	10	3,2	310	100,
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100,
$\chi^2=4.004$ p=0,676									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	62	77,5	15	18,8	3	3,8	80	100
	İyi	156	95,1	7	4,3	1	0,6	164	100
	Orta	134	92,4	7	4,8	4	2,8	145	100
	Zayıf	45	84,9	4	7,5	4	7,5	53	100
	çok zayıf	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100,
$\chi^2=28.239$ p=0,000									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	211	88,3	23	9,6	5	2,1	239	100
	Hayır	171	95,0	7	3,9	2	1,1	180	100
	Bilmiyorum	25	71,4	5	14,3	5	14,3	35	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=28.250$ p=0,000									

Çizelge 4.51 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	299	92,6	20	6,2	4	1,2	323	100
	Hayır	86	89,6	8	8,3	2	2,1	96	100
	Bilmiyorum	22	62,9	7	20,0	6	17,1	35	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=41,346$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	331	90,7	25	6,8	9	2,5	365	100
	500 den az	31	83,8	5	13,5	1	2,7	37	100
	501-1000	23	82,1	3	10,7	2	7,1	28	100
	1001-5000	8	88,9	1	11,1	0	0,0	9	100
	5001-10000	12	100,0	0	0,0	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=9,416$ p=0,493									
Öneriniz	Var	34	87,2	3	7,7	2	5,1	39	100
	Yok	373	89,9	32	7,7	10	2,4	415	100
	Toplam	407	89,6	35	7,7	12	2,6	454	100
$\chi^2=1,026$ p=0,599									

Çizelge 4.51’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %93,4’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %82’i memnun, katılımcıların hastanelere göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %89,9’ü memnun, cerrahi servisine başvuranların %93’ü memnun, ortopedi servisine başvuranların %84,7’i memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %88,0’ü memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %89,5’i memnun, yakını cevaplayanların %89,9’ü memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %88,9’ü memnun, Erkeklerin %90,2’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaş'a göre, 18-25 yaş arasının katılımcıların %90,9'ü memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %90,1'i memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %86,4'ü memnun, 46-55 yaş arasının katılımcıların %92,1'i memnun, 56-65 yaş arasının katılımcıların %88,2'i memnun, 65 yaş üstün katılımcıların %87,8'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %89,4'ü memnun, bekâr olanların ise %90,7'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %89,1'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %95,1'i memnun, ilk okul mezunu olanların %94,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %84,3'ü memnun, üniversite mezun olanların %100'ü memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %87,2'i memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %96'i memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %93'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %90,8'i memnun, hayır diyenlerin ise %89,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %90,3'ü memnun, hayır diyenlerin ise %81,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %84,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %90,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %97,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %95,2'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %91,6'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %88,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %77,5'i memnun, iyi diyenlerin %95,1'i memnun, orta diyenlerin %92,4'ü memnun, zayıf diyenlerin %84,9'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %83,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %83,3'i memnun, hayır diyenlerin ise %85'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %92,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %89,6'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %62,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre servis sekreterinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %90,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %83,8'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %82,1'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %88,9'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre servis sekreterinden

Çizelge 4.52’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %94,1’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %84’ü memnun, katılımcıların hastanelere göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %91,5’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %93’ü memnun, ortopedi servisine başvuranların %87,8’i memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %86,1’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %92’i memnun, yakını cevaplayanların %88,8’i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, erkeklerin %91,5’i memnun, Erkeklerin %90,2’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %89,4’ü memnun, 26-35 yaş arasının %92,1’i memnun, 36-45 yaş arasının %90,9’ü memnun, 46-55 yaş arasının %90,5’i memnun, 56-65 yaş arasının %90,2’i memnun, 65 yaş üstü %92,7’i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %91’i memnun, bekâr olanların ise %89,5’i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %91,1'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %95,1'i memnun, ilk okul mezunu olanların %92,2'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100' memnun, lise ve dengi olanların %84,3' memnun, niversite mezun olanların %100' memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %88,6'i memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %94' memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %94,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %88,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %91,4' memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %91,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %81,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %84,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %91,5'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %94,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %97,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %91,6'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %89,4' memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %76,2'i memnun, iyi diyenlerin %97'i memnun, orta diyenlerin %93,8'i memnun, zayıf diyenlerin %84,9'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %91,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %90'i memnun, hayır diyenlerin ise %95,6'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %92,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %91,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %68,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %91,2'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %86,5'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %85,7'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %94,9'ü memnun, önerisi yok olanların %90,4'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre teknisyen hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.5 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S26: Hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyetiniz.? (Kan alma, enjeksiyon, serum takma, pansuman vb.) gibi		Memnuniyet dağılımı						Total	
		Memnun		kısman mem		memnun değil			
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Hastane adı	Cumhuriyet	291	95,7	7	2,3	6	2,0	304	100
	Wazirakbarhan	122	81,3	18	12,0	10	6,7	150	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=25.716$ p=0.000									
Servisin adı	Dahiliye	168	89,4	11	5,9	9	4,8	188	100
	Cerrahi	119	93,0	8	6,2	1	0,8	128	100
	Ortopedi	86	87,8	6	6,1	6	6,1	98	100
	Cildiye	3	100,	0	0,0	0	0,0	3	100
	kardiyoloji	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	Üroloji	36	100,	0	0,0	0	0,0	36	100
	Total	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=9.889$ p=0.450									
Cevaplayan kişi	Kendisi	255	92,4	11	4,0	10	3,6	276	100
	Yakını	158	88,8	14	7,9	6	3,4	178	100
	Total	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=3.134$ p=0.209									
Cinsiyet	K	172	91,0	10	5,3	7	3,7	189	100
	E	241	90,9	15	5,7	9	3,4	265	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=0.057$ p=0.972									
Yaş	18-25	119	90,2	9	6,8	4	3,0	132	100
	26-35	94	93,1	3	3,0	4	4,0	101	100
	36-45	61	92,4	4	6,1	1	1,5	66	100
	46-55	59	93,7	3	4,8	1	1,6	63	100
	56-65	44	86,3	3	5,9	4	7,8	51	100
	65 ve üzeri	36	87,8	3	7,3	2	4,9	41	100
	Total	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=6.727$ p=0,751									
Medeni	Evli	339	92,1	18	4,9	11	3,0	368	100
	Bekar	74	86,0	7	8,1	5	5,8	86	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=3.1971$ p=0,202									
Eğitim	okuma yazma yok	263	89,8	18	6,1	12	4,1	293	100
	okuma yazma var	40	97,6	1	2,4	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	48	94,1	1	2,0	2	3,9	51	100
	orta okul mezunu	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	44	86,3	5	9,8	2	3,9	51	100
	üniversite mezunu	11	100,	0	0,0	0	0,0	11	100
	lisans üstü	6	100,	0	0,0	0	0,0	6	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=7.762$ p=0,803									
Daha önce yatarak tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	257	88,9	20	6,9	12	4,2	289	100
	daha önce geldim ama ilk yatarak tedavi alıyorum	48	96,0	2	4,0	0	0,0	50	100
	daha önce yatarakyatarak tedavi aldım	108	93,9	3	2,6	4	3,5	115	100
	Total	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=5.476$ p=0,242									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	76	87,4	7	8,0	4	4,6	87	100
	Hayır	332	92,2	18	5,0	10	2,8	360	100
	bilmiyorum	5	71,4	0	0,0	2	28,6	7	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=15.367$ p=0.004									

Çizelge 4.53 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	387	91,7	22	5,2	13	3,1	422	100
	Hayır	26	81,2	3	9,4	3	9,4	32	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2= 4.637$ p=0,098									
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	44	84,6	5	9,6	3	5,8	52	100
	Hayır	369	91,8	20	5,0	13	3,2	402	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2= 2.901$ p=0,234									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	19	100,	0	0,0	0	0,0	19	100,
	iki kişilik oda	41	97,6	0	0,0	1	2,4	42	100
	üç kişilik oda	75	90,4	6	7,2	2	2,4	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	278	89,7	19	6,1	13	4,2	310	100,
	Total	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2= 5.971$ p=0,426									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	61	76,2	15	18,8	4	5,0	80	100
	İyi	160	97,6	2	1,2	2	1,2	164	100
	Orta	135	93,1	4	2,8	6	4,1	145	100
	Zayıf	46	86,8	3	5,7	4	7,5	53	100
	çok zayıf	11	91,7	1	8,3	0		12	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5		16	454	100
$\chi^2=41.960$ p=0,000									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	217	90,8	14	5,9	8	3,3	239	100
	Hayır	169	93,9	8	4,4	3	1,7	180	100
	Bilmiyorum	27	77,1	3	8,6	5	14,3	35	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=15,209$ p=0,004									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	303	93,8	14	4,3	6	1,9	323	100
	Hayır	86	89,6	6	6,2	4	4,2	96	100
	Bilmiyorum	24	68,6	5	14,3	6	17,1	35	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2= 29,115$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	334	91,5	19	5,2	12	3,3	365	100
	500 den az	33	89,2	2	5,4	2	5,4	37	100
	501-1000	23	82,1	3	10,7	2	7,1	28	100
	1001-5000	9	100,0	0	0,0	0	0,0	9	100
	5001-10000	12	100,0	0	0,0	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2= 9.778$ p=0.460									
Öneriniz	Var	35	89,7	2	5,1	2	5,1	39	100
	Yok	378	91,1	23	5,5	14	3,4	415	100
	Toplam	413	91,0	25	5,5	16	3,5	454	100
$\chi^2=0.330$ p=0,848									

Çizelge 4.53’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %95,7’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %81,3’ü memnun, katılımcıların hastanelere göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %89,4'ü memnun, cerrahi servisine başvuranların %93'ü memnun, ortopedi servisine başvuranların %87,8'i memnun, cildiye servisine başvuranların %100'ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %100'ü memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %92,4'ü memnun, yakını cevaplayanların %88,8'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %91'i memnun, Erkeklerin %75,9'u memnun, Katılımcıların cinsiyete göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %90,2'i memnun, 26-35 yaş arasının %93,1'i memnun, 36-45 yaş arasının %92,4'ü memnun, 46-55 yaş arasının %93,7'i memnun, 56-65 yaş arasının %86,3'ü memnun, 65 yaş üstünün %87,8'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %92,1'i memnun, bekâr olanların ise %86'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %89,8'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %97,6'i memnun, ilk okul mezunu olanların %94,1'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %86,3'ü memnun, üniversite mezun olanların %100'ü memnun, lisans üstü olanların %100'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %88,9'ü memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %96'i memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %93,9'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %87,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %92,2'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %91,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %81,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %84,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %91,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %100'ü memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %97,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %90,4'ü memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %89,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %76,2'i memnun, iyi diyenlerin %97,6'i memnun, orta diyenlerin %93,1'i memnun, zayıf diyenlerin %86,8'i memnun, çok zayıf diyenlerin %91,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Çizelge 4.54 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Temizlik Hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Cevaplayan kişi	Kendisi	244	88,1	22	8,0	10	3,6	276	100
	Yakını	156	87,6	18	10,1	4	2,2	178	100
	Total	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=1.235$ p=0,539									
Cinsiyet	K	165	87,3	19	10,1	5	2,6	189	100
	E	235	88,7	21	7,9	9	3,4	265	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=0.793$ p=0,673									
Yaş	18-25	114	86,4	15	11,4	3	2,3	132	100
	26-35	92	91,1	5	5,0	4	4,0	101	100
	36-45	60	90,9	4	6,1	2	3,0	66	100
	46-55	57	90,5	4	6,3	2	3,2	63	100
	56-65	41	80,4	7	13,7	3	5,9	51	100
	65 ve üzeri	36	87,8	5	12,2	0	0,0	41	100
	Total	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=9.302$ p=0,504									
Medeni	Evli	327	88,9	32	8,7	9	2,4	368	100
	Bekar	73	84,9	8	9,3	5	5,8	86	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=2.719$ p=0,257									
Eğitim	okuma yazma yok	254	86,7	30	10,2	9	3,1	293	100
	okuma yazma var	39	95,1	2	4,9	0	0,0	41	100
	ilk okul mezunu	46	90,2	2	3,9	3	5,9	51	100
	orta okul mezunu	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	44	86,3	5	9,8	2	3,9	51	100
	üniversite mezunu	11	100,	0	0,0	0	0,0	11	100
	lisans üstü	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=8.096$ p=0,778									
Daha önce yatarak tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	250	86,5	27	9,3	12	4,2	289	100
	daha önce geldim ama ilk yatarak tedavi alıyorum	45	90,0	5	10,0	0	0,0	50	100
	daha önce yatarakyatarak tedavi aldım	105	91,3	8	7,0	2	1,7	115	100
	Total	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=4.146$ p=0,387									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	73	83,9	9	10,3	5	5,7	87	100
	Hayır	322	89,4	29	8,1	9	2,5	360	100
	bilmiyorum	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=6.651$ p=0,156									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	375	88,9	36	8,5	11	2,6	422	100
	Hayır	25	78,1	4	12,5	3	9,4	32	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=5.540$ p=0,069									
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	40	76,9	9	17,3	3	5,8	52	100
	Hayır	360	89,6	31	7,7	11	2,7	402	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=7.020$ p=0,030									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	18	94,7	1	5,3	0	0,0	19	100,
	iki kişilik oda	42	100,	0	0,0	0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	76	91,6	6	7,2	1	1,2	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	264	85,2	33	10,6	13	4,2	310	100,
	Total	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100,
$\chi^2=10.648$ p=0,100									

Çizelge 4.54 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Temizlik Hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	59	73,8	17	21,2	4	5,0	80	100
	İyi	156	95,1	7	4,3	1	0,6	164	100
	Orta	132	91,0	7	4,8	6	4,1	145	100
	Zayıf	45	84,9	5	9,4	3	5,7	53	100
	çok zayıf	8	66,7	4	33,3	0	0,0	12	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100,
$\chi^2=38.573$, p=0,000									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	209	87,4	25	10,5	5	2,1	239	100
	Hayır	167	92,8	10	5,6	3	1,7	180	100
	Bilmiyorum	24	68,6	5	14,3	6	17,1	35	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=30.436$, p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	294	91,0	24	7,4	5	1,5	323	100
	Hayır	86	89,6	7	7,3	3	3,1	96	100
	Bilmiyorum	20	57,1	9	25,7	6	17,1	35	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=41.350$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	328	89,9	28	7,7	9	2,5	365	100
	500 den az	30	81,1	6	16,2	1	2,7	37	100
	501-1000	21	75,0	5	17,9	2	7,1	28	100
	1001-5000	8	88,9	1	11,1	0	0,0	9	100
	5001-10000	12	100,	0	0,0	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	1	33,3	0	0,0	2	66,7	3	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=50.857$ p=0,000									
Öneriniz	Var	32	82,1	5	12,8	2	5,1	39	100
	Yok	368	88,7	35	8,4	12	2,9	415	100
	Toplam	400	88,1	40	8,8	14	3,1	454	100
$\chi^2=1.534$ p=0,464									

Çizelge 4.54’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%93,1’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %78’i memnun, katılımcıların hastanelere göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %87,2’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %90,6’i memnun, ortopedi servisine başvuranların%86,7’i memnun, cildiye servisine başvuranların %100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100’ü memnun, üroloji servisine başvuranların %86,1’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p<0.05).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %88,4'ü memnun, yakını cevaplayanların %87,6'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, erkeklerin %87,3'ü memnun, Erkeklerin %88,7'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının katılımcıların %86,4'ü memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %91,1'i memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %90,9'ü memnun, 46-55 yaş arasının katılımcıların %90,5'i memnun, 56-65 yaş arasının katılımcıların %80,4'ü memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %87,8'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %88,9'ü memnun, bekâr olanların ise %84,9'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %86,7'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %95,1'i memnun, ilk okul mezunu olanların %90,2'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %86,3'i memnun, üniversite mezun olanların %100'ü memnun, lisans üstü olanların %83,3'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %86,5'i memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %90'i memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %91,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %83,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %89,4'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %71,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %88,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %78,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %76,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %89,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %94,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %100'ü memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %91,6'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %85,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %73,8'i memnun, iyi diyenlerin %95,1'i memnun, orta diyenlerin %91'i memnun, zayıf diyenlerin %84,9'ü memnun, çok zayıf diyenlerin %66,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %87,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %92,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %68,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre temizlik hizmetleri kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %91'i memnun, hayır diyenlerin ise %89,6'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %57,1'i memnun, katılımcıların hizmet

Çizelge 4.55 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	251	77,7	53	16,4	19	5,9	323	100
	Hayır	79	82,3	10	10,4	7	7,3	96	100
	Bilmiyorum	17	48,6	11	31,4	7	20,0	35	100
	Toplam	347	76,4	74	16,3	33	7,3	454	100
$\chi^2= 19.669$ p=0,001									
Yurtdışı harcama	Yok	280	76,7	61	16,7	24	6,6	365	100
	500 den az	29	78,4	5	13,5	3	8,1	37	100
	501-1000	18	64,3	7	25,0	3	10,7	28	100
	1001-5000	8	88,9	1	11,1	0	0,0	9	100
	5001-10000	12	100,0	0	0,0	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	0	0,0	0	0,0	3	100,0	3	100
	Toplam	347	76,4	74	16,3	33	7,3	454	100
$\chi^2= 45.770$ p=0,000									
Öneriniz	Var	31	79,5	6	15,4	2	5,1	39	100
	Yok	316	76,1	68	16,4	31	7,5	415	100
	Toplam	347	76,4	74	16,3	33	7,3	454	100
$\chi^2= 0.343$ p=0,842									

Çizelge 4.55’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%75’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %79,3’ü memnun, katılımcıların hastanelere göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %73,9’ü memnun, cerrahi servisine başvuranların %80,5’i memnun, ortopedi servisine başvuranların%87,8’i memnun, cildiye servisine başvuranların%66,7’i memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %0’i memnun, üroloji servisine başvuranların %47,2’i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %82,6’i memnun, yakını cevaplayanların %66,9’i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi ‘ye göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Cinsiyete göre, kadınların %71,4’ü memnun, Erkeklerin %80’i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır (p<0.05).

Yaş'a göre, 18-25 yaş arasının %74,2'si memnun, 26-35 yaş arasının %81,2'i memnun, 36-45 yaş arasının %80,3'ü memnun, 46-55 yaş arasının %77,8'i memnun, 56-65 yaş arasının %62,5'i memnun, 65 yaş üstünün %70,7'si memnun, katılımcıların yaş grubuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %76,9'ü memnun, bekâr olanların ise %74,4'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %75,1'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %90,2'i memnun, ilk okul mezunu olanların %72,5'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %80,4'ü memnun, üniversite mezun olanların %72,7'i memnun, lisans üstü olanların %50'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %82,4'ü memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %80'i memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %60'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %75,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %77,5'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %28,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %76,3'ü memnun, hayır diyenlerin ise %78,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %76,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %76,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %94,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %90,5'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %89,2'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %70'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %65'i memnun, iyi diyenlerin %78,7'i memnun, orta diyenlerin %84,1'i memnun, zayıf diyenlerin %75,5'i memnun, çok zayıf diyenlerin %33,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %67,8'i memnun, hayır diyenlerin ise %91,1'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %60'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %77,7'i memnun, hayır diyenlerin ise %82,3'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %48,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %76,7'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %78,4'ü memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %64,3'ü memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %88,9'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %0'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre kafeterya hizmetlerinin

Çizelge 4.56 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Daha önce yatarak tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	218	75,4	46	15,9	25	8,7	289	100
	daha önce geldim ama ilk yatarak tedavi alıyorum	37	74,0	8	16,0	5	10,0	50	100
	daha önce yatarakyatarak tedavi aldım	77	67,0	24	20,9	14	12,2	115	100
	Total	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2=3.093$ p=0.542									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	64	73,6	14	16,1	9	10,3	87	100
	Hayır	264	73,3	62	17,2	34		360	100
	bilmiyorum	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2=1.051$ p=0,902									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	308	73,0	74	17,5	40	9,5	422	100
	Hayır	24	75,0	4	12,5	4	12,5	32	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2= 0.736$ p=0,692									
Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	37	71,2	10	19,2	5	9,6	52	100
	Hayır	295	73,4	68	16,9	39	9,7	402	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2=0.175$ p=0,916									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	15	78,9	2	10,5	2	10,5	19	100,
	iki kişilik oda	31	73,8	8	19,0	3	7,1	42	100
	üç kişilik oda	64	77,1	14	16,9	5	6,0	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	222	71,6	54	17,4	34	11,0	310	100,
	Total	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100,
$\chi^2= 2.926$ p=0,818									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	68	85,0	6	7,5	6	7,5	80	100
	İyi	116	70,7	31	18,9	17	10,4	164	100
	Orta	109	75,2	28	19,3	8	5,5	145	100
	Zayıf	30	56,6	13	24,5	10	18,9	53	100
	çok zayıf	9	75,0	0	0,0	3	25,0	12	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100,
$\chi^2=23.082$ p=0,003									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	177	74,1	40	16,7	22	9,2	239	100
	Hayır	138	76,7	32	17,8	10	5,6	180	100
	Bilmiyorum	17	48,6	6	17,1	12	34,3	35	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2=28.367$ p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	247	76,5	54	16,7	22	6,8	323	100
	Hayır	67	69,8	18	18,8	11	11,5	96	100
	Bilmiyorum	18	51,4	6	17,1	11	31,4	35	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2= 23.209$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	273	74,8	59	16,2	33	9,0	365	100
	500 den az	25	67,6	8	21,6	4	10,8	37	100
	501-1000	17	60,7	6	21,4	5	17,9	28	100
	1001-5000	6	66,7	2	22,2	1	11,1	9	100
	5001-10000	9	75,0	3	25,0	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100	
$\chi^2=8.019$ p=0.627									
Öneriniz	Var	27	69,2	7	17,9	5	12,8	39	100
	Yok	305	73,5	71	17,1	39	9,4	415	100
	Toplam	332	73,1	78	17,2	44	9,7	454	100
$\chi^2= 0.534$ p=0,766									

Çizelge 4.56'de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların %64,1'i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %91,3'ü memnun, katılımcıların hastanelere göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p<0.05$).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %65,4'ü memnun, cerrahi servisine başvuranların %74,2'i memnun, ortopedi servisine başvuranların %90,8'i memnun, cildiye servisine başvuranların %100'ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların %100'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %58,3'ü memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %73,2'i memnun, yakını cevaplayanların %73'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre kadınların %74,1'i memnun, Erkeklerin %72,5'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının katılımcıların %74,2'i memnun, 26-35 yaş arasının katılımcıların %73,3'i memnun, 36-45 yaş arasının katılımcıların %74,2'i memnun, 46-55 yaş arasının katılımcıların %76,2'i memnun, 56-65 yaş arasının katılımcıların %76,5'i memnun, 65 yaş üstü katılımcıların %58,5'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %72,3'ü memnun, bekâr olanların ise %76,7'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %74,1'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %80,5'i memnun, ilk okul mezunu olanların %72,5'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100' memnun, lise ve dengi olanların %62,7'i memnun, niversite mezun olanların %72,7'i memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$)

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %75,4' memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %74' memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %67'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %73,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %73,3' memnun, bilmiyorum diyenlerin %57,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına evet diyenlerin %73'i memnun, hayır diyenlerin ise %75'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %71,2'i memnun, hayır diyenlerin ise %73,4' memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %78,9' memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %73,8'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %77,1'i memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %71,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %85'i memnun, iyi diyenlerin %70,7'i memnun, orta diyenlerin %75,2'i memnun, zayıf diyenlerin %56,6'i memnun, tüm hastane hizmetlerinden düşüncesi çok zayıf diyenlerin %75'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %74,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %76,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %48,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %76,5'i memnun, hayır diyenlerin ise %69,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %51,4'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %74,8'i memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %67,6'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %60,7'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %75'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %69,2'i memnun, önerisi yok olanların %73,5'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre kantin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.57 Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

S30:Otopark memnuniyetiniz.?		hizmetlerinden		Memnuniyet dağılımı				Total	
				memnun		kısman mem		memnun değil	
		Say	%	sayı	%	sayı	%	sayı	%
Hastane adı	Cumhuriyet	206	67,8	67	22,0	29	9,5	2	100
	Wazirakbarhan	133	88,7	7	4,7	10	6,7	0	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	39	8,6	2	100
$\chi^2=26,428$ p=0.000									
Servisin adı	Dahiliye	98	76,6	24	18,8	6	4,7	0	100
	Cerrahi	88	89,8	4	4,1	6	6,1	0	100
	Ortopedi	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	100
	Cildiye	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	100
	kardiyoloji	23	63,9	7	19,4	4	11,1	2	100
	Üroloji	339	74,7	74	16,3	39	8,6	2	100
	Total	98	76,6	24	18,8	6	4,7	0	100
$\chi^2=47,740$ p=0.000									
Cevaplayan kişi	Kendisi	204	73,9	50	18,1	21	7,6	1	100
	Yakını	135	75,8	24	13,5	18	10,1	1	100
	Total	339	74,7	74	16,3	39	8,6	2	100
$\chi^2=2,366$ p=0.500									
Cinsiyet	K	137	72,5	33	17,5	18	9,5	1	100
	E	202	76,2	41	15,5	21	7,9	1	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	39	8,6	2	100
$\chi^2=0,860$ p=0.835									
Yaş	18-25	97	73,5	21	15,9	14	10,6	0	100
	26-35	76	75,2	21	20,8	4	4,0	0	100
	36-45	49	74,2	10	15,2	6	9,1	1	100
	46-55	53	84,1	6	9,5	4	6,3	0	100
	56-65	35	68,6	9	17,6	6	11,8	1	100
	65 ve üzeri	29	70,7	7	17,1	5	12,2	0	100
	Total	339	74,7	74	16,3	39	8,6	2	100
$\chi^2=14,924$ p=0,457									
Medeni	Evli	276	75,0	62	16,8	28	7,6	2	100
	Bekar	63	73,3	12	14,0	11	12,8	0	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	39	8,6	2	100
$\chi^2=3,033$ p=0,387									
Eğitim	okuma yazma yok	218	74,4	52	17,7	23	7,8	293	100
	okuma yazma var	36	87,8	4	9,8	1	2,4	41	100
	ilk okul mezunu	37	72,5	9	17,6	5	9,8	51	100
	orta okul mezunu	1	100,	0	0,0	0	0,0	1	100
	lise ve dengi mezunu	34	66,7	7	13,7	10	19,6	51	100
	üniversite mezunu	9	81,8	1	9,1	1	9,1	11	100
	lisans üstü	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6	100
Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100	
$\chi^2= 13,118$ p=0,361									
Daha önce yatarak tedavi hizmeti aldınız mı?	ilk kez geldim	220	76,1	45	15,6	24	8,3	289	100
	daha önce geldim ama ilk yatarak tedavi alıyorum	36	72,0	11	22,0	3	6,0	50	100
	daha önce yatarkyatark tedavi aldım	83	72,2	18	15,7	14	12,2	115	100
	Total	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2= 3,282$ p=0,512									
Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?	Evet	66	75,9	12	13,8	9	10,3	87	100
	Hayır	269	74,7	62	17,2	29	8,1	360	100
	bilmiyorum	4	57,1	0	0,0	3	42,9	7	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2= 11,384$ p=0,023									
Yanınızda refakatçi kalıyor mu?	Evet	317	75,1	71	16,8	34	8,1	422	100
	Hayır	22	68,8	3	9,4	7	21,9	32	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2= 7,463$ p=0,024									

Çizelge 4.57 (devam) Araştırmaya Katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre Otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı.

Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	39	75,0	8	15,4	5	9,6	52	100
	Hayır	300	74,6	66	16,4	36	9,0	402	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2=0,053$ p=0,974									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	14	73,7	4	21,1	1	5,3	19	100,
	iki kişilik oda	33	78,6	7	16,7	2	4,8	42	100
	üç kişilik oda	60	72,3	18	21,7	5	6,0	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	232	74,8	45	14,5	33	10,6	310	100,
	Total	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100,
$\chi^2=5,374$ p=0,497									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	66	82,5	9	11,2	5	6,2	80	100
	İyi	121	73,8	25	15,2	18	11,0	164	100
	Orta	110	75,9	29	20,0	6	4,1	145	100
	Zayıf	34	64,2	9	17,0	10	18,9	53	100
	çok zayıf	8	66,7	2	16,7	2	16,7	12	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100,
$\chi^2=15,858$ p=0,044									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	180	75,3	36	15,1	23	9,6	239	100
	Hayır	140	77,8	31	17,2	9	5,0	180	100
	Bilmiyorum	19	54,3	7	20,0	9	25,7	35	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2=16,925$ p=0,002									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	252	78,0	50	15,5	21	6,5	323	100
	Hayır	70	72,9	16	16,7	10	10,4	96	100
	Bilmiyorum	17	48,6	8	22,9	10	28,6	35	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2=22,072$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	277	75,9	54	14,8	34	9,3	365	100
	500 den az	23	62,2	11	29,7	3	8,1	37	100
	501-1000	21	75,0	5	17,9	2	7,1	28	100
	1001-5000	8	88,9	0	0,0	1	11,1	9	100
	5001-10000	9	75,0	3	25,0	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2=12,247$ p=0,269									
Öneriniz	Var	28	71,8	5	12,8	6	15,4	39	100
	Yok	311	74,9	69	16,6	35	8,4	415	100
	Toplam	339	74,7	74	16,3	41	9,0	454	100
$\chi^2=2,271$ p=0,321									

Çizelge 4.57’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%67,8’i memnun, wazir akbarkhan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %88,7’i memnun, katılımcıların hastanelere göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %76,6’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %89,8’i memnun, ortopedi servisine başvuranların%100’ü memnun, cildiye servisine başvuranların%100’ü memnun, kardiyoloji servisine başvuranların

%63,9'ü memnun, üroloji servisine başvuranların %74,7'i memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %73,9'ü memnun, yakını cevaplayanların %75,8'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, erkeklerin %72,5'i memnun, Erkeklerin %76,2'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %73,5'i memnun, 26-35 yaş arasının %75,2'i memnun, 36-45 yaş arasının %74,2'imemnun, 46-55 yaş arasının %84,1'i memnun, 56-65 yaş arasının %68,6'i memnun, 65 yaş üstü %70,7'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %75'i memnun, bekâr olanların ise %73,3'ü memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %74,4'ü memnun, okuma yazma var diyenlerin %87,8'i memnun, ilk okul mezunu olanların %72,5'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %66,7'i memnun, üniversite mezun olanların %81,8'i memnun, lisans üstü olanların %66,7'i memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %76,1'i memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %72'i memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %72,2'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin

durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %75,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %74,7'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %57,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %75,1'i memnun, hayır diyenlerin ise %68,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %75'i memnun, hayır diyenlerin ise %74,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %73,7'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %78,6'i memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %72,3'ü memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %74,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %82,5'i memnun, iyi diyenlerin %73,8'i memnun, orta diyenlerin %75,9'ü memnun, zayıf diyenlerin %64,2'i memnun, çok zayıf diyenlerin %66,7'i memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %75,3'ü memnun, hayır diyenlerin ise %77,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %54,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre otopark

hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %78'i memnun, hayır diyenlerin ise %72,9'ü memnun, bilmiyorum diyenlerin %48,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %75,9'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %62,2'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %75'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %88,9'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %75,'i memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %33,3'ü memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %71,8'i memnun, önerisi yok olanların %74,9'ü memnun katılımcıların önerisi durumuna göre otopark hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Çizelge 4.58 (devam) Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?	Evet	44	84,6	3	5,8	5	9,6	52	100
	Hayır	356	88,6	29	7,2	17	4,2	402	100
	Toplam	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100
$\chi^2= 2.974$ p=0,226									
Yattığınız oda kaç kişilik?	özel oda	17	89,5	0	0,0	2	10,5	19	100,
	iki kişilik oda	39	92,9			0	0,0	42	100
	üç kişilik oda	75	90,4	3	3,6	5	6,0	83	100
	dört kişilik ve üzeri oda	269	86,8	26	8,4	15	4,8	310	100,
	Total	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100,
$\chi^2= 2.277$ p=0,296									
Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	çok iyi	72	90,0	7	8,8	1	1,2	80	100
	İyi	147	89,6	11	6,7	6	3,7	164	100
	Orta	134	92,4	6	4,1	5	3,4	145	100
	Zayıf	40	75,5	5	9,4	8	15,1	53	100
	çok zayıf	7	58,3	3	25,0	2	16,7	12	100
	Toplam	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100,
$\chi^2=26.706$ p=0,000									
İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?	Evet	210	87,9	21	8,8	8	3,3	239	100
	Hayır	167	92,8	7	3,9	6	3,3	180	100
	Bilmiyorum	23	65,7	4	11,4	8	22,9	35	100
	Toplam	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100
$\chi^2=32.354$ p=0,000									
Bu Hastaneni başkalarına önerir misiniz?	Evet	292	90,4	24	7,4	7	2,2	323	100
	Hayır	85	88,5	4	4,2	7	7,3	96	100
	Bilmiyorum	23	65,7	4	11,4	8	22,9	35	100
	Toplam	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100
$\chi^2= 33.737$ p=0,000									
Yurtdışı harcama	Yok	326	89,3	25	6,8	14	3,8	365	100
	500 den az	31	83,8	3	8,1	3	8,1	37	100
	501-1000	22	78,6	2	7,1	4	14,3	28	100
	1001-5000	9	100,0	0	0,0	0	0,0	9	100
	5001-10000	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100
	10000 üzeri	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3	100
	Toplam	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100
$\chi^2= 16.033$ p=0,099									
Öneriniz	Var	34	87,2	2	5,1	3	7,7	39	100
	Yok	366	88,2	30	7,2	19	4,6	415	100
	Toplam	400	88,1	32	7,0	22	4,8	454	100
$\chi^2= 0.941$ p=0,625									

Çizelge 4.58’de: Araştırmaya katılan yatarak tedavi gören hastaların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı sunulmaktadır. Cumhuriyet eğitim araştırma hastanesine başvuranların%87,8’i memnun, wazir akbar khan eğitim araştırma hastanesine başvuranların %88,7’i memnun, katılımcıların hastanelere göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. (p<0.05).

Servislere başvuranların, dahiliye servisine başvuranların %84,6’i memnun, cerrahi servisine başvuranların %89,8’i memnun, ortopedi servisine başvuranların%92,9’ü memnun, cildiye servisine başvuranların%100’ü memnun, kardiyoloji servisine

başvuranların %0'i memnun, üroloji servisine başvuranların %88,9'ü memnun, Katılımcıların hastane servislerine başvurusuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Cevaplayan kişinin, kendisi cevaplayanların %89,5'i memnun, yakını cevaplayanların %86'i memnun, Katılımcıların cevaplayan kişi 'ye göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Cinsiyete göre, kadınların %83,1'i memnun, Erkeklerin %91,7'i memnun, Katılımcıların cinsiyete göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yaşa göre, 18-25 yaş arasının %87,1'i memnun, 26-35 yaş arasının %87,1'i memnun, 36-45 yaş arasının %90,9'ü memnun, 46-55 yaş arasının %87,3'ü memnun, 56-65 yaş arasının %84,3'ü memnun, 65 yaş üstünün %95,1'i memnun, katılımcıların yaş grubuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p<0.05$).

Medeni duruma göre, Evli olanların %88,6'i memnun, bekâr olanların ise %86'i memnun. Katılımcıların medeni durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Eğitime göre; okuma yazma yok diyenlerin %87,7'i memnun, okuma yazma var diyenlerin %97,6'i memnun, ilk okul mezunu olanların %92,2'i memnun, orta okul mezun olanların ise %100'ü memnun, lise ve dengi olanların %78,4'ü memnun, üniversite mezun olanların %90,9'ü memnun, lisans üstü olanların %83,3'ü memnun, katılımcıların eğitim durumuna göre yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır($p<0.05$).

Daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların, ilk kez tedavi hizmeti alanların %91'i memnun, daha önce gelip ama ilk yatarak tedavi hizmeti alanların ise %94'i memnun, daha önce yatarak tedavi hizmeti alanların %78,3'ü memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin

durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştığına, evet diyenlerin %86,2'i memnun, hayır diyenlerin ise %88,6'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %85,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yanınızda refakatçi kalmasına, evet diyenlerin %88,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %78,1'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Refakatçi ile ilgili sorunuz sorusuna, evet diyenlerin %84,6'i memnun, hayır diyenlerin ise %88,6'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Yattığınız oda kaç kişilik sorusuna, özel oda kalıyorum diyenlerin %89,5'i memnun, iki kişilik oda kalıyorum diyenlerin ise %92,9'ü memnun, üç kişilik oda kalıyorum diyenlerin %90,4'ü memnun, dört kişilik ve üzeri oda kalıyorum diyenlerin %86,8'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur($p<0.05$).

Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz, çok iyi diyenlerin %90'i memnun, iyi diyenlerin %89,6'i memnun, orta diyenlerin %92,4'ü memnun, zayıf diyenlerin %75,5'i memnun, çok zayıf diyenlerin %58,3'ü memnun, katılımcıların tüm hastane hizmetlerinden düşüncesine göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz soruna, evet diyenlerin %87,9'ü memnun, hayır diyenlerin ise %92,8'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %65,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre güvenlik

hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Bu Hastaneyi başkalarına önerme sorusuna, evet diyenlerin %90,4'ü memnun, hayır diyenlerin ise %88,5'i memnun, bilmiyorum diyenlerin %65,7'i memnun, katılımcıların hizmet birimi'nin durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

Yurt dışı harcaması yok olanların %89,3'ü memnun, yurt dışı harcaması 500USD den az olanların %83,8'i memnun, 501-1000 USD yurt dışı harcaması olanların %78,6'i memnun, 1001-5000 USD yurt dışı harcaması olanların %100'ü memnun, 5001-10000 USD yurt dışı harcaması olanların %83,3'ü memnun, 10000 ve üzeri USD yurt dışı harcaması olanların %66,7'i memnun katılımcıların yurt dışı harcaması durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).

Önerisi var olanların %87,2'i memnun, önerisi yok olanların %88,2'i memnun katılımcıların önerisi durumuna göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p<0.05$).



5.TARTIŞMA

Sağlık hizmet sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Ayrıca sağlık çalışanları ve hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerden biridir. Sağlık kurumlarında kaliteli hizmet verilmesi ve hizmet sürecinin yapısı bu sayede gözden geçirilebilmektedir. Görüldüğü gibi, hasta memnuniyeti birçok değişkenin sonucunda ortaya çıkan bir durumdur.

Çalışan memnuniyeti günümüzde işletmelerde önemli bir yer tutmaktadır. Çalışan memnuniyeti üzerine yapılan birçok araştırma bulunmaktadır. Sağlık çalışanları memnuniyeti ile ilgili daha önce çok az çalışma yapılmıştır. Araştırmamızda kamu hastanelerindeki çalışan memnuniyeti değerlendirilmiştir.

Cihangiroğlu'nun çalışmasında katılanların, %26,5'i ilkokul mezunu, %21,0'i ortaokul mezunu, %34,8'i lise mezunu, %17,8'i üniversite mezunudur (Cihangiroğlu N. Ankara 1996). Yalçinkaya'nın çalışmasında katılanların, %30,4'ü ilkokul mezunu, %13,8'i orta okul mezunu, %23,8'i lise mezunu, %9,4'ü üniversite ve üzeri okul mezunudur (Aktan H. 1999). Bal'ın çalışmasında katılanların, %30,10'u ilkokul mezunu, %20,80'i ortaokul mezunu, %23,90'ı lise mezunu, %11,20'si ise üniversite mezunudur (Bal R. İstanbul 2001).

Bu araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri incelendiğinde; Katılımcıların %9,2'i ilk okul düzeyinde %3,6'i orta okul düzeyinde %5,4'ü lise ve dengi düzeyinde, %33,3'ü ön lisans düzeyinde %36'si üniversite seviyesinde ve %12,4'ü lisans üstü eğitim görmesi, anketlerin daha bilinçli bir şekilde doldurulması ve bunun neticesinde daha güvenilir bulgular edinilmesi açısından önemli bir etkidir. Bu çalışmada, diğer çalışmalara göre eğitim seviyesinin daha yüksek çıkmasının nedeni; araştırmanın Kabil'de bir eğitim araştırma hastanesinde sağlık çalışanlar üzerinde yapılmış olması ve Kabil'de ki eğitim seviyesinin Afganistan geneline göre daha yüksek olmasından kaynaklanabilir.

Araştırmanın sonucuna göre araştırmamızda katılımcıların %29'u kadın, %71'i ise erkektir, erkeklerin yüksek olmasının nedeni; çünkü Afganistan da kadınların çoğu kadın doğum bölümünü tercih etmektedir, aynı zamanda Afganistan'da doğumların erkek tarafından izin

verilmemesi ve kadın hastalar kadın doktorların tercih etmeleri ve kadın doğum hastanelerinin ayrı olmasından kaynaklanabilmektedir. Ankete katılanların %35'i ise 25-35 yaş aralığındadır. Sağlık sektöründe faaliyet gösteren çalışanlardan büyük bir kısmının genç olması bu sektör açısından bir avantajdır. Çünkü sağlık sektörü hem bedenen hem de zihnen daha fazla gayret isteyen oldukça önemli bir alandır. Sağlık çalışanların ve diğer personellerin %65,5'i devlet memuru %5,4'ü sözleşmeli personel %8'i gönüllü personel %18,2'i dernek sözleşmeli (1yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15yıl, 16-20 yıl ve 21yıl üzeri) arasında çalışma süresine sahiptirler. Ayrıca katılımcıların %5,4'ü Prof. Dr. %1,5'i Doç. Dr., %1,5'i Yardımcı Doç. %1,2'i öğretim üyesi %9'u uzman doktor, %20,2'i uzmanlık eğitim aşamasında, %23,4'ü ise hemşire, geri kalanı diğer meslek gruplarından oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların %68,1'inin evli, %31,9'u bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların %38,2'i servis hizmetlerinde çalışan olduğu, %4,9'u ise diğer hizmet birimlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların hastanede sağlanan tüm hizmetlerinden %17,3'ünün çok iyi düşüncesi olduğunu, %5.8inin ise çok zayıf düşüncesi olduğu saptanmıştır. Katılımcıların tedavi için yurt dışı harcaması bakıldığında %68,9'unun hiçbir harcamaya yamadığı, %4,4'unun 10000 doları üzerinde harcaması olduğu saptanmıştır. Katılımcıların şikayet yada bir öneriniz olsa diye sorulduğunda % 12,2 'i var, %87,8'i ise hiç bir önerisi olmadığı saptanmıştır, önerisi var diyenlerin kısaca bahsetsek; genellikle yüksek teknolojinin hastanede olamayışı komşu ve yakın komşu ülkelerin düzeyinde bile olmayışı hastalarımızın yurtdışının tercih etme sebebinden olabilir, laboratuvar testlerin eksik olması çoğu hastaların tetkiklerinin hastane dışına yönlendirilmesi hatta bazı hastaların tetkik için yurtdışına gönderilmesi hastalarımızın yurtdışı harcamasını artırmaktadır, yönetim sisteminde adım adım ilerlememesi ihtiyaç duyulan malzemenin zamanında ulaşılmaması çoğu hastaların özel hastane 'ye gitmelerine ve hatta yurtdışına gitmelerine yol açmakta olup hastaların yurtdışında harcamasına sebep olmakta olup ve bazı zorluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar . hastane yönetimi hizmet kalite standartları ve kalite yönetim sistemi eğitim verme durumuna bakıldığında sağlık çalışanlarının %33,6'sinin memnun olduğu saptanmıştır.

Araştırmanın sonucunda çalışanların memnuniyet düzeylerinin ortalamalarına bakıldığında belirlenen faktörlerden kurum yönetici faktöründen memnuniyetinin diğer faktörlerden yüksek bulunduğu gözlenmiştir. Yani çalışan kurumdaki ve yöneticiden memnundurlar. Çalışanların işinden ve ortam, maaş memnuniyetleri ise orta düzeydedir, Araştırmaya

katılanların %99,0' unun sosyal güvencesi vardır. Sosyal güvence durumları incelendiğinde; %77,0'si (77 kişi) Emekli Sandığı'na bağlı, %21,0'i (21 kişi) SSK'lı, %2,0'sinin (2 kişi) ise Bağ-kur'lu olduğu görülmüştür (Bal R. İstanbul 2001).

Bu çalışmaya katılanların %100'ünün sosyal güvencesi yoktur. Emeklilik durumları incelendiğinde; % 65,5'i (269 kişi) Emekli Kurumu'na bağlı olduğu görülmüştür, geri kalan %34,5'i sosyal güvence yada emeklilik kurumuna bağlı değildir, şuana kadar devlet kurumu harici tüm özel sektörde çalışanlar ve sağlık çalışanları dahil olmak üzere hiç bir güvenceye sahip değildir, 2019 yılının başlarında sosyal çalışma bakanı özel sektörde çalışanlar 'da devlet emeklilik kurumuna alınma yasa teklifini sonuldu onaylandığında sağlık çalışanlarının memnuniyet düzeyin artmasına sebep olabilmektedir .

Araştırma sonuçlarına göre; diğer hastane çalışanları, temizlik ve yemek hizmetleri ile beklentileri ve memnuniyet durumlarının aynı olduğu dolayısıyla beklentilerinin karşılandığını bulunmuştur. Diğer hastane çalışanlarının motivasyonlarını olumlu etkileyeceği düşüncesiyle araştırma sonuçları ile ilgili bilgilendirilmelerinin ve bu durumun devamlılığının sağlanması için gerekli iyileştirme çalışmalarının devam ettirilmesi gerektiği düşünülmüştür. Araştırmanın yürütüldüğü hastanedeki kalite çalışmalarının katılımcıların memnuniyetleri üzerinde etkili olduğu ancak doktorlar ve hemşirelerden beklentilerin tam olarak karşılanmaması, uygulamaların sürekli ölçülüp değerlendirilmesi geri bildirimde bulunulmasının gerektiğini düşündürmektedir (Özgen H.Eylül-Aralık 1995)

Bu çalışmada İncelenenlerin, genel olarak sağlık çalışanlarının hastane'de sunulan tüm hizmetlerden yemek hizmetlerinden başlayıp otopark hizmetine kadar sorulduğunda beklentilerine göre çok önemli olarak vurgulananlar beş kategori 'de incelenmiştir sonuç olarak; çok iyi diyenler %17,3'ü, orta diyenler %26,5'i, iyi diyenlerin %33,6'si olarak saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının memnuniyet durumlarına bakıldığında genel olarak tüm hizmetlerinden beklentilerin karşılanmadığını göstermektedir. Araştırmanın yürütüldüğü hastaneler 'de doktorlar için yemek bütçesi yoktur doktorlar hastaların yemeğinden faydalanmaktadır, sadece hastalara yemek verilmekte olup yemek hizmetlerinin devlet tarafından verilmesi ve yemeklerin servis yapılma ve sunum şekliyle ilgili olarak memnuniyet durumunu olumlu olmadığı görülmüştür.

Hindistan’da yapılan bir araştırmada sağlık çalışanlarının şu anki çalıştığı yerden ve çevresinden etkilendiğinden dolayı sağlık çalışanların’da stres riski artmaktadır, memnuniyet yüzdeleri devlet bağlı olarak çalışanlarda %59’ü ve özel sağlık sektöründe ise % 68’i memnun olarak saptanmıştır, her neyse memnuniyet düzeyi yüksek olan stres seviyesi düşük olan çalışanlardadır ama memnuniyet seviyesi yüksek olupta ve stres seviyesi yüksek olan çalışanlarda özendirici sistemin yetki göz önüne alınmaktadır, bazı etkilediği faktörleri ortadan kaldırdığımız takdire “ çevresel ve işyerine bağlı” diyorlar o zaman memnuniyet yüzdelerinin artması beklemektedirler(Dr.psrivastava ve Dr.madhav madhusudan singh, indian journal of research ocak 2017).

Bu çalışmada katılımcıların sağlık çalışanlarından çalışma yerinden tutup çevresel ve sunulan bütün hizmetleri kapsayan sorular iletilip sonucunu üç kelime altında sırasıyla ; memnun, kısmen memnun ve memnun değil olarak incelendiğinde genel memnuniyet düzeyi ortalama olarak %43,1’inin memnun olduğu saptanmıştır, hatta bu sonuç komşu ülkelerin memnuniyet düzeylerinin çok altındadır, bu nedenle tüm hastaların tedavi için yurtdışına çıkması yada tercih etmesine sebep olmalı ve aynı zamanda yurtdışı harcamanın artmasına yol açmakta olup hastaların cepten harcamasının artırıp ülkenin servet kaybına uğratmaktadır, sonuç olarak bu durumdan sağlık çalışanları yani sağlık hizmet sunucuları memnun kalmayınca nasıl sağlık hizmeti alanlar yada alıcılar yani hastalarımız memnun kalabilir, devletimiz bu nedeni ortadan kaldırmayınca yada azaltmayınca bu durum daha kötüleşmektedir.

Hasta memnuniyeti ile ilgili daha önce birçok çalışma yapılmıştır. 2004 yılında Düzce Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesinde yatan hastalarda yapılan çalışmada hastane hizmetlerinden genel memnuniyet %91,8 olarak bulunmuş (Aytar ve Yeşildal, 2004). 1999 yılında Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi’nde yatan hastalarda yapılan çalışmada ise hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %85,5 olarak saptanmıştır (Yıldırım vd., 1999). 2008 yılında Silvan Devlet Hastanesi’nde yapılan çalışmada başvuranların genel olarak hastaneden memnuniyetleri ise %76 olarak bulunmuştur (Özcan vd., 2008).

Yapılan çalışma da cumhuriyet ve wazir akbar khan eğitim araştırma hastanelerine yatarak ve ayaktan tedavi aldıkları hizmetten genel olarak memnuniyetlerini incelendiğinde %17,6’i çok iyi %36,1’i iyi, %31,9’ü orta, %11,7’i zayıf ve %2,6’i çok zayıf olarak değerlendirmiştir. Hastanelerimizdeki memnuniyet yüzdelerinin diğer çalışmalara göre düşük saptanmasının sebebi yüksek teknolojinin olmaması, tanı testlerinin mükemmel olmaması, hastanedeki

aydınlatama, havalandırma, temizlik, çarşaf değiştirme ve saire işlemler, dışarıdan alınan ilaç ve başka malzemelerin direk cepten ödenmesinden kaynaklanıyor olabilir. Bu çalışmada ayrıca genel olarak hasta memnuniyetini hastaların demografik bilgilerini kısaca ele alarak karşılaştıracak olursak hastaneye göre, kişiye göre, cinsiyete göre, eğitime düzeyine göre, yaşa göre, medeni duruma göre ve yurtdışı harcamaya göre %83'ü tüm hizmetlerden memnun olarak bulunmuştur.

Silvan Devlet Hastanesi'nde 2008 yılında yapılan çalışmada başvuranların hastaneye ilk başvuru, personelin davranışı ve danışmanlık hizmetlerinden memnuniyeti %85 olarak bulunmuştur. Aynı çalışmada hastalar, doktorların davranışlarından %90, kendilerine ayrılan muayene süresinden %82, bilgilendirmeden %78 memnun olduklarını belirtmişlerdir (Özcan vd., 2008). 2009 yılında Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada araştırma kapsamına alınan poliklinik hastalarının %89,9'u hastalık ve tedavi konusunda yeterince bilgilendirildiğini belirtmiştir (Demir vd., 2009). 2004 yılında Düzce Tıp Fakültesi'nde yapılan çalışmada doktorlardan %96, hemşirelerden %88 çok memnun ya da memnun olduklarını ifade etmişler (Aytar ve Yeşildal, 2004). 2006 yılında Ankara Dışkapı Hastanesi'nde yapılan çalışmada çocuk nefroloji polikliniğine başvuran hastaların yakınları "Doktorların hastanıza yaklaşımı nasıl" sorusuna %72,7 çok iyi, "Hemşirelerin hastanızın bakımında yeterliliği nasıl" sorusuna %64 çok iyi yanıtı vermiştir (www. millipediatri.org.tr). Dicle Üniversitesi Hastanesinde 2000 yılında yapılan çalışmada yatan hastalar; doktorların davranışları için %39,0 oranında mükemmel, %48,2 oranında iyi yanıtını vermişlerdir. Hemşireler için aynı oranlar %28,7 ve %54,4 olmuştur (Ertem vd., 2000). 2008 yılında İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yapılan araştırmada %89,2'si hastalıkları hakkında yeterli bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir (Önsüz vd., 2008). 2005 yılında Meram Tıp Fakültesinde yapılan başka bir araştırmada; hastaların %77,9'u hastalıkları hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir (Şahin vd., 2005).

Yapılan bu çalışmada dâhil edilen hastaların %92,1'i doktorların hastalıklarına ilgi, alaka, nezaket, güler yüzlü, karşılama, dikkat ve kendilerini bilgilendirmesi konusundaki memnuniyetlerini iyi olarak değerlendirmişlerdir. Bu çalışmada hemşirelerden hastaların %93,2'i ilgi, alaka, nezaket, güler yüzlü, karşılama, dikkat ve kendilerini bilgilendirmesi konusundaki memnuniyetini iyi olarak değerlendirmişlerdir. Hastaneler arasında memnuniyet

düzeylerindeki farklılık başvuran hastaların eğitim durumu ve yurtdışı harcama düzeyi gibi özelliklerinin farklı olması nedeniyle olabilir.

Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 2009 yılında yapılan çalışmada erkek hastaların memnuniyet düzeylerinin kadın hastalardan daha yüksek olduğu bulunmuş, ancak istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (Demir vd., 2009). İstanbul'da 2008 yılında bir tıp fakültesi hastanesinde yapılan araştırmada; genel memnuniyet düzeyi erkeklerde %71,9, kadınlarda %68,5 olarak belirtilmiştir (Önsüz vd., 2008). Eskişehir'de 2002 yılında bir özel hastanede yapılan bir araştırmada da genel memnuniyet düzeylerinin erkeklerde kadınlardan daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Kartaloğlu vd., 2002). Bu çalışmada kadın hastaların %95,8 ile %70,0'ı, erkek hastaların %94,3'ü ile %66,4'ü hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet derecesini değişim göstermektedir.

2004'te Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan araştırmada; hastaların %59,4'ü oda temizliğinden memnun olduğunu, %63,2'si fizik teknik koşullardan memnun olmadığını belirtmiştir (Ertem vd., 2000). 2000 yılında Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada hastaların %40,3'ünün hastane temizliğinden memnun olduğunu belirtirken (Kırbıyık vd., 2000), 2008 yılında Kayseri Devlet Hastanesi'nde yapılan araştırmada temizlikten memnuniyet oranı %74,6 olarak bulunmuştur (Ünalan vd., 2008). Yapılan bu çalışmada hastaların %88,1'i genel olarak hastane temizliğini iyi olarak değerlendirmiştir. Poliklinik temizliğinden genel olarak hastaların %79,6'sı memnun olduğunu bildirmektedir. Fiziki ortam yeterliliğini iyi olarak değerlendiren hastalar %80,7'si memnun olduğunu göstermektedir.

Silvan Devlet Hastanesi'nde 2008 yılında yapılan çalışmada hastaların %75'i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini, %76'sı da başkalarına tavsiye edebileceklerini söylemiştir (Özcan vd., 2008). Aynı oranlar Düzce Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada sırasıyla, %93 ve %94 olarak bulunmuş olup hastaların büyük bir kısmını Düzce'de oturan kişiler oluşturmaktadır (Aytar ve Yeşildal, 2004). Bu bilgilerden anlaşılıyor ki, insanlar hastalandığında yakınlarında hemen başvurabileceği bir sağlık kurumunun olmasını istemekte ve bu kurumları kullanmaktadır. Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde 2000 yılında yapılan çalışmada hastaların %51,2'si ihtiyaç halinde hastaneyi tekrar tercih etme ihtimalinin yüksek olduğunu, %25,9 ise bu konuda kararsız olduğunu bildirmiştir. Ayaktan hastaların %22,9'u ise hastaneyi tekrar tercih etmeyeceğini söylemiştir (Ertem vd., 2000).

Bu çalışmada ihtiyaç duyduğunda tedavi olmak için yeniden hastaneye başvuruda hastaların %52,6'ı tekrar hastalanma durumunda hastaneyi tercih edeceklerini belirtirken, %39,6'si hastaneye belki başvuracaklarını belirtmişlerdir. Hastaneyi başkalarına önermesini konusunda gelme ve yakınlarını getirme yüzdelerini karşılaştırıldığında hastaların %71,1'i önereceğini, %21,1'i, belki demiş ve %7,7'i önermeyeceğini bildirmiştir.

Hasta ihtiyaç ve isteklerinin daha doğru bir biçimde belirlenmesi için sürekli araştırmalar yapılmalı ve bunları karşılayacak programlar ve günlük ya da haftalık memnuniyet formu geliştirilmelidir. Memnuniyet düzeyini arttırmak için hizmetlerin farklı boyutlarının sorgulanması, hasta taleplerine önem verilmesi, kalite çalışmalarının hastane çalışanları tarafından benimsenmesi ve memnuniyet çalışmalarının düzenli aralıklarla tekrarlanması gerekmektedir.

Diğer hastane çalışanlarının motivasyonlarını olumlu etkileyeceği düşüncesiyle araştırma sonuçları ile ilgili bilgilendirilmelerinin ve bu durumun devamlılığının sağlanması için gerekli iyileştirme çalışmalarının devam ettirilmesi gerekmektedir.

Genel olarak; bu çalışmamda hastaların tekrar cumhuriyet ve wazir akbar han hastanelerini tercih etme ve başkalarına tavsiye etme oranları yüksek olarak saptanmış olsa da fizik koşullar, temizlik ve hasta hekim ilişkisi konularında eksiklikler olduğu görülmektedir. Bu nedenle; sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin artırılması çok yönlü olarak ele alınmalı ve öncelikle eksiklik görülen konularda iyileştirilmelere gidilmelidir. Çalışan sağlık personelinin de memnuniyeti göz önünde bulundurularak kaliteli hizmet bilinci yerleştirilmeli, hasta ile iletişim konusunda gerekli hizmet içi eğitim programlarına öncelik verilmelidir.



6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışan memnuniyeti günümüzde işletmelerde önemli bir yer tutmaktadır. Çalışan memnuniyeti üzerine yapılan birçok araştırma bulunmaktadır. Sağlık çalışanları memnuniyeti ile ilgili daha önce çok az çalışma yapılmıştır.

Bu çalışmada katılımcıların veya sağlık çalışanlarını çalışma yerinden tutup çevresel ve sunulan bütün hizmetleri kapsayan sorular iletilip sonucunu üç kelime altında sırasıyla; memnun, kısmen memnun ve memnun değil olarak incelendiğinde genel olarak memnuniyet düzeyi ortalama %43,1'inin memnun olduğu saptanmıştır, hatta bu sonuç komşu ülkelerin memnuniyet düzeylerinin çok altındadır. Bu nedenle tüm hastaların tedavi için yurtdışına çıkması ya da tercih etmesine sebep olmalı ve aynı zamanda yurtdışı harcamanın artmasına yol açmakta olup hastaların cepten harcamasının artırıp ülkenin servet kaybına uğratmaktadır. Sonuç olarak bu durumdan sağlık çalışanları yani sağlık hizmet sunucuları memnun kalmayınca nasıl sağlık hizmeti alıcıları yani hastalarımız memnun kalabilir? Devletimiz bu nedeni ortadan kaldırmayınca ya da azaltmayınca bu durum daha kötüleşmektedir.

Çalışan sağlık personelinin de memnuniyeti göz önünde bulundurularak kaliteli hizmet bilinci yerleştirilmeli, hasta ile iletişim konusunda gerekli hizmet içi eğitim programlarına öncelik verilmelidir.

Hasta ihtiyaç ve isteklerinin daha doğru bir biçimde belirlenmesi için sürekli araştırmalar yapılmalı ve bunları karşılayacak programlar ve günlük ya da haftalık memnuniyet formu geliştirilmelidir. Memnuniyet düzeyini arttırmak için hizmetlerin farklı boyutlarının sorgulanması, hasta taleplerine önem verilmesi, kalite çalışmalarının hastane çalışanları tarafından benimsenmesi ve memnuniyet çalışmalarının düzenli aralıklarla tekrarlanması gerekmektedir.

Sonuç olarak; bu çalışmamda hastaların yatarak tedavi hizmeti alanları %83'ü ve ayaktan poliklinik hizmeti alanların aynan %83'ü memnun olarak saptanmıştır. Hastaların memnuniyet düzeylerinin sağlık çalışanlarından yüksek çıkmasının sebebi de sağlık hizmetinin bedava sunulması ve eğitim düzeylerinin düşük olması, hastaların kalite ile ilgili ve hasta hakları ile toplumun bilgilendirilmemesinden kaynaklandığından açıklanabilir.

Çoğunlukla sağlık çalışanlarının ve hastalarının önerisi hastanenin görüntüleme makinelerin ve tanı sistemlerinin eksik olduğunu hatırlatmaktadır, bu eksikler çözülmeli ve periyodik bakımı devam edilmeli, ,Sağlık hizmet sunucularının memnun kalması ve hastaların memnun kalması ile birlikte sağlık hizmetlerinin kalite güvencesidir, şuan Afganistan’da kamu özel ortaklığı(PPP) projesi altında hastaneleri yabancı firmalara verme ve hatta verildi diyebilirim olumlu sonuç vereceğini sanmıyorum ,önemli sorun olan konu güvenliğidir, bu çözülmeyince bu yürütülen proje olumlu sonuç vermemektedir

Önerilerim; En önemlisi olan birincisi Afganistan’daki hastane hizmetlerine toplumun güvencesi azalmıştır, toplumun güvenmesi kazanması için devletin başında olanlar ve politikacıların kabilde olan eğitim araştırma hastanelerine tedavileri yapmalı ve bunu medya tarafından topluma yansıtılmalıdır , eğer böyle program olmazsa önde gelen büyüklerimiz kendi ve aileleri tedavilerini yurtdışına yaptırırsa toplumun Afganistan başkentindeki hastane hizmetlerine güveni azalmakta olup bu durum devam edip ve daha da kötüleşmekte olup hastane hizmetlerinin beyini ve kalbi çalışmamak durumunda kalacaktır, ikincisi kabilde bir örnek hastane seçilerek güzel bir beş yıllık stratejik plan yapılarak pilot uygulamaya geçilip başarılı olursa ülke geneline uygulanmalıdır, üçüncü olan önemli önerimiz genel sağlık sigorta sistemi geliştirilmelidir.

KAYNAKLAR

- Acar N. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (2. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları s. 36.
- Akdis, C. A., Akdis, M., Blesken, T., Wymann, D., Alkan, S. S., Müller, U., and Blaser, K. (1996). Epitope-specific T cell tolerance to phospholipase A2 in bee venom immunotherapy and recovery by IL-2 and IL-15 in vitro. *The Journal of clinical Investigation*, 98(7), 1676-1683.
- Akdoğan, E., Adli, M. A. (2011). The design and control of a therapeutic exercise robot for lower limb rehabilitation: Physiotherabot. *Mechatronics*, 21(3), 509-522.
- Akgül, M. (2000). *Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini ve Haydarpaşa Numune Hastanesinde Bir Uygulama Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üni. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 28.
- Aktan, G. B. (1999). A cultural consistency evaluation of a substance abuse prevention program with inner city African-American families. *Journal of Primary Prevention*, 19(3), 227-239.
- Ansa, B. 2014-2015, *Beliefs and Behaviors about Breast Cancer Recurrence Risk Reduction among African American Breast Cancer Survivors*. 13(1). Int. J. Environ. Res. Public Health, s. 46.
- Arasli, H., Ahmadeva, L. (2004). "No more tears!" A local TQM formula for health promotion. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 17(3), 135-145.
- Aslantekin, F. Gökteş, B. Uluşen, M. ve Erdem, R.(2007). Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ kadın hastalıkları ve doğum hastanesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6), 55-71.
- Ataman G. (1995). İş analizlerinin personel eğitimindeki yeri ve önemi. *Marmara Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 207.
- Aytar, G., Yeşildal, N. (2004). Yatan hasta memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 3(1), 10-14.
- Bal, R., Oertel, D. (2001). Potassium currents in octopus cells of the mammalian cochlear nucleus. *Journal of Neurophysiology*, 86(5), 2299-2311.
- Bekaroğlu, Ş. B. (2005). Toplam kalite yönetimi uygulamalarının ve ISO 9000 Kalite güvencesine sahip olmanın hastane performansına etkileri: İstanbul'daki özel hastaneler üzerinde bir araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (9), 18-32.
- Benediktsson, J. A., Swain, P. H., and Ersoy, O. K. (1993). Conjugate-gradient neural networks in classification of multisource and very-high-dimensional remote sensing data. *International Journal of Remote Sensing*, 14(15), 2883-2903.

- Bozdog, S., Calis, S., Kas, H. S., Ercan, M. T., Peksoy, I., and Hincal, A. A. (2001). In vitro evaluation and intra-articular administration of biodegradable microspheres containing naproxen sodium. *Journal of Microencapsulation*, 18(4), 443-456.
- Buzdar, A. U., Ibrahim, N. K., Francis, D., Booser, D. J., Thomas, E. S., Theriault, R. L., and Cristofanilli, M. (2005). Significantly higher pathologic complete remission rate after neoadjuvant therapy with trastuzumab, paclitaxel, and epirubicin chemotherapy: results of a randomized trial in human epidermal growth factor receptor 2-positive operable breast cancer. *Journal of Clinical Oncology*, 23(16), 3676-3685.
- Carr-Hill, R. A. (1992). The measurement of patient satisfaction. *Journal of Public Health*, 14(3), 236-249.
- Catalca, H., Yurtseven, H. R. (2003). Understanding new Anzacs: a managerial perspective. *Anatolia*, 14(2), 127-141.
- Çabukel R. (2008). Çalışan Memnuniyeti Analizleri. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosya Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s. 4.
- Çakır, B. (2006). SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardının Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Olan Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 23
- Çatalca, H. (2003). *Sağlık Hizmetlerinde Toplam KaliteYönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları, 35-48.
- Çavuş, M. F.ve Gemici, E. (2013). Sağlık sektöründe toplam kalite yönetimi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 238-257
- Demir, A. (1998). *DAC '98 Proceedings of the 35th annual Design Automation Conference*,. 26-31
- Demir, C., Kayahan, C., Çimen, M., Peker, S., Kostik, D., ve Şen, D. (2000). GATA eğitim hastanesi genel cerrahi kliniğinde yatarak tedavi gören incelenenlerin tatmin düzeyinin saptanması. *Gülhane Tıp Dergisi*, 42(1) 65-71
- Devebakan, N., Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Ölçeğinin Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üni. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5, 38-54,
- Donabedian, A. (1992). Kalite Güvencesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 1(1), 15-48.
- Ercan, İ., Ediz, B., ve Kan, İ. (2004). Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçebilmek amacıyla geliştirilen ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30, 151-157.
- Erdinç, A. E., Ugur, T., and Erbay, E. (1999). A comparison of different treatment techniques for posterior crossbite in the mixed dentition. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 116(3), 287-300.

- Erdoğan İ. (1997). *İşletmelerde davranış*. (2. Basım), İstanbul, Dönence Basım, 255.
- Eren, E. (1993). *Yönetim ve organizasyon*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 585-586.
- Ersoy, E. (1993). Hastanelerde Kalite Kontrolü, Toplum ve Hekim, sf:68-69
- Ertem, I. O., Leventhal, J. M., and Dobbs, S. (2000). Intergenerational continuity of child physical abuse: How good is the evidence?. *The Lancet*, 356(9232), 814-819.
- Esatoğlu, A. E., Ersoy, K. (1997). Hasta tatmininin ölçülmesi. Çoruh M, (ed.), *Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü*. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, 61-71.
- Gupta, A., Akin, D., and Bashir, R. (2004). Single virus particle mass detection using microresonators with nanoscale thickness. *Applied Physics Letters*, 84(11), 1976-1978.
- Güneş, G., Genç, M., Pehlivan, E., Eğri, M., ve Kurçer, M. A. (2001). Malatya Sümerbank ve Tekel Fabrikalarında çalışan işçilerin sigara içme davranışları, bağımlılık düzeyleri ve bırakmaya ilişkin tutumları. *Sağlık İçin Sigara Alarmı Dergisi*, 4(1-4), 73-80.
- Hanif, F. 2002, *Linking Psychological Contract and Innovative Work Behavior, moderated path analysis of Organizational Resources and mediated role of Work Engagement*. Proceedings of 2nd International Multi-Disciplinary Conference. s. 1-3.
- Hoyle, D. (2002). *ISO 9000: 2000: An A-Z Guide*. London: Routledge, 155.
- internet: Afghanistan nüfus sayım merkez idaresi,
<http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fwww.cso.gov.afghanistan+%&date=2019-05-10> Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.
- İnternet: Afghanistan research and evaluation unit Dr ronald walkman and humira hanifi
 may –june 2002
<http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fwww.cso.gov.afghanistan+%&date=2019-05-10> Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.
- İnternet: CSO:2014-2015.
<http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fwww.cso.gov.afghanistan+%&date=2019-05-10> Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.
- İnternet: DSÖ, (2013). İstatistik raporu
http://www.webcitation.org/query?url=https%3A%2F%2Fwww.who.int%2Fmedicines%2Fmdg%2Fmdg8report2013_spw.pdf&date=2019-05-10, Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.
- İnternet: Islamic Republic of Afghanistan, Ministry of Public Health Basic Package of Health Services for Afghanistan julay – 2010.
<http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fwww.cso.gov.afghanistan+%&date=2019-05-10> Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.

- İnternet: İş Yerinde Çatışma,
<http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fblog.milliyet.com.tr%2Fis-yerinde-catisma%2Fblog%2F%3FblogNo%3D5887&date=2019-05-10> Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.
- İnternet: Soysal, A. (2009). “İş Yaşamında Stres”, Çimento İşveren.
<http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fwww.ceis.org.tr%2Fdergi-Docs%2Fmakale237.pdf&date=2019-05-10>, Son Erişim Tarihi: 17.03.2019.
- İnternet: Yilmaz, Ö. (2001). *Seismic data analysis: Processing, inversion, and interpretation of seismic data*. Society of exploration geophysicists.. 69-74
<http://www.webcitation.org/query?url=https%3A%2F%2Flibrary.seg.org%2Fdoi%2Fpdf%2F10.1190%2F1.9781560801580.fm&date=2019-05-10>. Son Erişim Tarihi: 17.03.2014.
- Kartaloglu, Z., Bozkanat, E., Ozturkeri, H., ve Okutan, Oand Ilvan, A. (2002). *Primary antituberculosis drug resistance at Turkish military chest diseases hospital in Istanbul*. Medical Principles and Practice, 11(4), 202-205.
- Kavrakoğlu, İ. (1996). *Toplam kalite yönetimi*. İstanbul: KalDer Yayınları, 2.
- Kerman, S.T. (2004). *İnsan kaynakları yönetim uygulamaları: Rotasyon gerekli mi?* Yüksek Lisans Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi, Ankara, s. 20.
- Kişioğlu, A. N., Öztürk, M., Uskun, E., ve Kırbıyık, S. (2002). Bir üniversite hastanesi sağlık personelinde kesici delici yaralanma epidemiyolojisi ve korunmaya yönelik tutum ve davranışlar. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 22(4), 390-396.
- Kitapçı, M. (1999). ISO, Akreditasyon, Toplam Kalite Yönetimi ve Beklentiler, Gazi Kalite Günleri-II,
- Kurumu, T. D. (2013). *Okul, yönetici, müdür*. Ankara: TDK Yayınları, 12.
- Madhusudan Singh, M. (2017). Job satisfaction among healthcare professional in public and private healthcare setup in India. *Indian Journal of Applied Research*, 6(1), 6-8 .
- Melum, M. M. (1990). Total quality management: steps to success. *Hospitals*, 64(23), s. 42-44.
- Newbrander, W. (2010). *Afghanistan's Basic Package of Health Services: Its development and effects on rebuilding the health system*, 6-28.
- Önsüz, M., Topuzoğlu, A., Cöbek, U., Ertürk, S., Yılmaz, F., ve Birol, S. (2008). İstanbul’da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal*, 21(1), 33-49.
- Özcan, C. (1996). Devlet Hastanelerinde TKY’nin Uygulanabilirliği”, Başkent Üniversitesi, toplam kalite yönetimi merkezi, “sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü” *Sempozyumu Kitabı*, Ankara.

- Özgen, H. (1995).Sağlık Bakım Hizmetlerinde Kalite Nedir? Hasta Tatmini Boyutuyla İlgili bir Değerlendirme. *Toplum ve Hekim*, 10(69-70), 47-53
- Pieper, A. (1999). *Etiğe giriş*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları, s. 134-135.
- Saltman, R. B., Durán, A., and Dubois, H. F. (2011). *Governing public hospitals. Reform strategies and the movement towards institutional autonomy*. Lonndon: EUROPE, 1-5.
- Sezer, A. D. (1999). Release characteristics of chitosan treated alginate beads: I. Sustained release of a macromolecular drug from chitosan treated alginate beads. *Journal of Microencapsulation*, 16(2), 195-203.
- Sezgin, B. (1998). *Acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üni. Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Hemşirelik Programı, İzmir.
- Tekin, M. (2002). *Toplam Kalite Yönetimi*, Konya: Günay Ofset, 23.
- Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayın, 12- 13.
- Tokay, M. (2000). *Sağlık Hizmetlerinin Pazarlamasında Kalite Ve Hasta Tatmini*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üni Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 12-26.
- Törün, A. (2006). *Müşteri ilişkileri yönetiminin araçlarından biri olarak çağrı merkezleri, çağrı merkezi bölümü çalışanları ve memnuniyeti; bir araştırma*.Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 125.
- Tunç, T., Karadağ, Y. S., Doğulu, F., and İnan, L. E. (2007). Predisposing factors of restless legs syndrome in pregnancy. *Movement Disorders*, 22(5), 627-631.
- Uyargil, C. (1994). *İşletmelerde performans yönetimi sistemi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, s. 262.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 15-23.
- Yalçinkaya, I., Sayir, F., Kurnaz, M., and Çobanoğlu, U. (2000). Chest trauma: analysis of 126 cases. *Ulusal travma dergisi= Turkish journal of trauma & emergency surgery: TJTES*, 6(4), 288-291.
- Yavuz, M. H. (1998). Turkish identity and foreign policy in flux: The rise of Neo-Ottomanism. *Critique: Journal for Critical Studies of the Middle East*, 7(12), 19-41.
- Yorgancılar, E., Yıldırım, M., Gun, R., Bakır, S., Tekin, R., Gocmez, C., and Topcu, I. (2013). Complications of chronic suppurative otitis media: a retrospective review. *European Archives of Oto-Rhino-Laryngology*, 270(1), 69-76.





Ek-1. Çalışan Memnuniyeti Anketi

 Gazi Üniversitesi	Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı Sağlık çalışanlarını değerlendirme anketi formu Doktora Tezi Çalışan Memnuniyeti Anketi	Anket No	1
		Anket Dolduruş Tarihi	12/06/2015

Bu anket formu hastanede çalışan sağlık personelinin memnuniyeti düzeyini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Anket verileri doktora tezi için veri kaynağı oluşturulacak başka hiç bir amaç için kullanılmayacaktır. bireysel değerlendirme yapılmayacaktır. İsim yazmanıza gerek yoktur. Anketi doldururken tüm soruya cevap verilmesi anketin değerlendirilmesinde büyük önem arz etmektedir.

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen kurumumuzun bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Dr. Abdul Basit Nazari

Prof. Dr..Mustafa Necmi İlhan

TC Gazi üniversitesi sağlık bilimler enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı

(Cevaplarınızı lütfen boşluklu sorularda boşlukları doldurma şeklinde, seçenekli sorularda ise cevaplarınızı (X) işareti ile belirtiniz)

1	Yaşınız	☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45	☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐ 65 ve üzeri
2	Cinsiyetiniz	☐ Kadın ☐ Erkek	
3	Medeni Durumunuz	☐ Evli ☐ Bekâr	
4	Eğitim Durumunuz	☐ İlk Öğretim ☐ Orta Öğretim ☐ Lise ve Dengi	
		☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü	
5	Hizmet Biriminiz	☐ Servis Hizmetleri ☐ Ameliyathane Hizmetleri ☐ Yoğun Bakım Hizmetleri ☐ Yönetim Hizmetleri ☐ Poliklinik Hizmetleri ☐ Laboratuvar Hizmetleri	
		☐ Eczane Hizmetleri ☐ İdari ve Mali Hizmetler ☐ Acil Hizmetleri ☐ Görüntüleme Hizmetleri ☐ Teknik Hizmetler ☐ Diğer (Lütfen Belirtiniz).....	
6	Göreviniz	☐ Prof. Dr. ☐ Doç. Dr. ☐ Yrd. Doç. Dr. ☐ Öğretim Görevlisi Dr. ☐ Uzman Dr. ☐ Araştırma Gör. Dr. ☐ İdari Yönetici ☐ Hemşire ☐ Biyolog ☐ Temizlik Görevlisi ☐ Yemek Hizmetleri Görevlisi	
		☐ Memur ☐ Tekniker ☐ Teknisyen ☐ Laborant ☐ Eczacı ☐ Hizmetli ☐ Diğer(LütfenBelirtiniz....	
7	Kadro Durumunuz	☐ devlet memuru kıdamlı ☐ gönüllü personel ☐ Diğer.....	
		☐ sözleşmeli personel ☐ Dernek Sözleşmeli	
8	 Hastanesinde toplam çalışma süreniz	☐ 1 yıldan az ☐ 11 - 15 yıl ☐ 1- 5 yıl ☐ 16 - 20 yıl ☐ 6 - 10 yıl ☐ 21 yıl ve üzeri	

Ek-1. (devam) Çalışan Memnuniyeti Anketi

GENEL SORULAR				
(Cevaplarınızı lütfen (X) işareti ile belirtiniz)	EVET	BİRAZ/ KISMEN	HAYIR	
9	Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum.	()	()	()
10	Birimimde iş yükünün üstesinden gelecek kadar personel mevcuttur.	()	()	()
11	Birimim içinde çalışanlar birbirini destekler.	()	()	()
12	Birimimde çalışanlar birbirine saygılı davranır.	()	()	()
13	Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.	()	()	()
14	İşimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımına sahibim.	()	()	()
15	Birimler arasında; birlikte çalışmayı gerektiren iyi bir iş birliği vardır.	()	()	()
16	Hastane yönetimi tarafından çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim /şikayetlerim dikkate alınır.	()	()	()
17	Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı bulurum.	()	()	()
18	Hastane yönetimi, iş yerine ait sorunlarımızla ilgilenir, çalışan ile birlikte çözümler üretir ve gerekli önlemleri alır.	()	()	()
19	Hastane yönetimi tarafından çalışanların başarıları yeteri kadar takdir edilir.	()	()	()
20	Terfi ve görevlendirmelerde, personelin başarısına göre değerlendirme yapılır.	()	()	()
21	Yasal haklarımı (yıllık izin, mazeret izni, rapor, vb.) gerektiğinde rahatlıkla kullanırım.	()	()	()
22	Hastane yönetimi tarafından çalışanlara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenir.	()	()	()
23	Hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	()	()	()
24	Genel olarak yemek hizmetlerinden memnunum. (yemek çeşidi, miktarı, sunumu, hijyeni, servis ekipmanları v.b.)	()	()	()
25	Genel olarak otopark hizmetinden memnunum.	()	()	()
26	Genel olarak kafeterya-kantin hizmetlerinden memnunum.	()	()	()
27	Yöneticilerimiz, yaratıcı ve yenilikçi düşüncelerin üretilmesini teşvik etmektedir.	()	()	()
28	Yöneticilerimiz, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri hastaneye taşıyabilmektedir.	()	()	()
29	Hastane yönetimi, “Hizmet Kalite Standartları (HKS)” ve “Kalite Yönetim Sistemi” konusunda tüm çalışanları bilgilendirir.	()	()	()
30	Kalite yönetim sistemi hakkında yeterli bilgiye sahibim.	()	()	()
31	Sağlık bakanlığının Hastanelerinin Kalite Politikasını biliyor ve benimsiyorum.	()	()	()
32	Görev ve sorumluluklarımı tam olarak yerine getirdiğim için huzurluyum.	()	()	()
33	Bu kurumda çalışıyor olmamın, kuruma katkı sağladığını düşünüyorum.	()	()	()
34	Fırsat verilirse daha yaratıcı ve faydalı olabileceğimi düşünüyorum.	()	()	()
35	Kendimi sağlık bakanlığı Hastanelerinin bir parçası olarak görüyorum.	()	()	()
36	Sağlık bakanlığı Hastanelerinde çalışıyor olmaktan memnunum.	()	()	()
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNE İLİŞKİN SORULAR				
37	Son 6 ay içinde Hasta ve Çalışan Güvenliği ile ilgili hizmet içi eğitime katıldım.	()	()	()
38	İşimi yaparken son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım.	()	()	()
39	Sağlık bakanlığı Hastanelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim aldım.	()	()	()
40	Çalıştığım bölüme özel olarak yapılması gereken periyodik sağlık taramaları yapılır.	()	()	()
41	Yönetim tarafından çalışanlara kişisel koruyucu ekipman sağlanır. (eldiven, maske, önlük, kurşun önlük vb)	()	()	()
42	Çalıştığım birimde yeterli güvenlik önlemleri alınmıştır.	()	()	()
43	Son 6 ay içerisinde görevim gereği yaptığım faaliyetler sırasında bir iş kazası geçirdim.(Kesici delici alet yaralanması, Kan ve vücut sıvıları ile maruziyet, Kimyasal madde ve ilaçla maruziyet, Kas iskelet sistemi yaralanmaları, Alerjik reaksiyon vb.) Lütfen Açıklayınız:	()	()	()

Ek-1. (devam) Çalışan Memnuniyeti Anketi

		Çok iyi	İyi	Orta	Zayıf	Çok Zayıf
44	Çalışan olarak; tüm Hastane Hizmetleri hakkındaki düşünceniz ?					

45	Yurt dışına tedavi hizmet almak için harcadığınız para miktarını USD olarak seçiniz	500az	501-1000	1001-5000	5001-10000	10000 üzeri
46	Yönetime iletmek istediğiniz <u>şikayetiniz/memnuniyetiniz/öneriniz</u> var ise lütfen belirtiniz.					
Anketi Cevapladığınız İçin Teşekkürler						

Ek 2. Yatarak Tedavi Hizmetlerini Değerlendirme Anket Formu

 GAZİ Üniversitesi	Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı Doktora Tezi Yatarak Tedavi Hizmetlerini Değerlendirme Anket Formu	Anket No	1
		Dolduruş Tarihi	12/06/2015

Dolduracağımız bu anket formu hasteneye başvuranların aldığı veya sonulduğu sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Anket verileri doktora tezi için veri kaynağını oluşturulacak başka hiç bir amaç için kullanılmayacaktır. bireysel değerlendirme yapılmayacaktır, isim yazmanıza gerek yoktur. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimizi iletiriz.

Dr. Abdul Basit Nazari

Prof. Dr..Mustafa Necmi İlhan

TC Gazi üniversitesi sağlık bilimler enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı

(Cevaplarınızı lütfen boşluklu sorularda boşlukları doldurma şeklinde, seçenekli sorularda ise cevaplarınızı X işareti ile veya daire içine alarak belirtiniz)

1-HASTANE ADI:.....

2. Yatarak tedavi hizmeti aldığınız servisin adı :

3. Anketi cevaplayan kişi:

(1) Hastanın kendisi (2) Hastanın yakını ise yakınlığı

3. Cinsiyetiniz:

(1) Kadın

(2) Erkek

5. Yaşınız?.....

6. Medeni durumunuz ? evli () Bekar ()

7.Öğrenim durumunuz nedir? (En son bitirilen okula göre)

(1) Okuma yazması (3) İlkokul mezunu (5) Lise ve dengi okul mezunu (7) Lisans üstü yok

(2) Okur-yazar (4) Ortaokul (6) Üniversite mezunu

8- Sosyal güvence durumunuz nedir?

(1) SGK Çalışan

(3) Uluslararasıın Sigorta

(5) Sosyal Güvencesi Yok

(2) SGK Emekli

(4) Özel Sağlık Sigortası

(6) Diğer.....

9. Daha önce Hastanesinde yatarak tedavi gördünüz mü?

(1) İlk kez geliyorum ve ilk kez yatarak tedavi görüyorum

(2) Daha önce geldim, ama ilk kez yatarak tedavi görüyorum

(3) Daha önce de yatarak tedavi gördüm

Ek 2. (devam) Yatarak Tedavi Hizmetlerini Değerlendirme Anket Formu

10. Yatış işlemlerinde herhangi bir zorlukla karşılaştınız mı?

(1) Evet

(2) Hayır

(3) Bilmiyorum

	Aşağıdaki konularla ilgili <u>memnuniyetinizi</u> belirtiniz (X işareti koyunuz)	<u>Memnun</u>	<u>Memnun</u> <u>Değil</u>	<u>Fikrim Yok</u> <u>/Kararsız</u>
14.	Yatış işlemlerinizin tamamlanma süresinden memnuniyetiniz.?	()	()	()
15.	Hasta odalarının aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutmasından memnuniyetiniz.?	()	()	()
16.	Hasta odalarının teknik donanımından memnuniyetiniz.? (Dolap, komodin, tv, telefon, buzdolabı vb.)	()	()	()
17.	Banyo ve tuvalet şartlarından memnuniyetiniz.?	()	()	()
18.	Çarşaf değiştirme sıklığından memnuniyetiniz.?	()	()	()
19.	Değiştirilen çarşafın temizliğinden memnuniyetiniz.?	()	()	()
20.	Verilen yemeklerin kalitesinden memnuniyetiniz.?	()	()	()
21.	Garsonların hizmet sunumundan memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	()	()	()
22.	Servisteki hasta bakıcılarından memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	()	()	()
23.	Servisteki hemşirelerden memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	()	()	()
24.	Servisteki doktorlardan memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	()	()	()
25.	Servis sekreterinden memnuniyetiniz.? (İlgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	()	()	()
26.	Teknisyen hizmetlerinden memnuniyetiniz. (Röntgen, EKG teknisyeni gibi) (ilgi,alaka,nezaket,güler yüz,karşılama,dikkat,bilgilendirme vb)	()	()	()
27.	Hasta bakım ve tedavi hizmetlerinden memnuniyetiniz.? (Kan alma, enjeksiyon, serum takma, pansuman vb.) gibi	()	()	()
28.	Temizlik Hizmetleri kalitesinden memnuniyetiniz. ? (oda, tuvalet, banyo, bekleme salonu, koridor vs)	()	()	()
29.	Kafeterya hizmetlerinin kalitesinden memnuniyetiniz. ?	()	()	()
30.	Kantin hizmetlerinden memnuniyetiniz.?	()	()	()
31.	Otopark hizmetlerinden memnuniyetiniz.?	()	()	()
32.	Güvenlik hizmetlerinden memnuniyetiniz.?	()	()	()

Cevabınız

Evet

ise

Açıklayınız.....

Ek 2. (devam) Yatarak Tedavi Hizmetlerini Değerlendirme Anket Formu

11. Yanınızda refakatçi kalıyor mu?

- (1) Evet (2) Hayır (11. soruya geçiniz)

12. Refakatçi ile ilgili sorunuz oldu mu?

- (1) Evet (2) Hayır
Cevabınız Evet ise
Açıklayınız.....

13. Yattığınız oda kaç kişilik?

- (1) Özel Oda (2) İki Kişilik Oda (3) Üç Kişilik Oda (4) Dört ve Üzeri Kişilik Oda

33- Aldığınız yatarak tedavi hizmetini genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?

- (1) İyi (2) Orta (3) Zayıf

34- İhtiyaç duyduğunuzda tedavi olmak için yeniden hastanemize başvurur musunuz?

- (1) Evet (2) Belki (3) Hayır

35-.....Hastanesini başkalarına önerir misiniz?

- (1) Evet (2) Belki (3) Hayır

36. Yurt dışına tedavi hizmet almak için harcadığınız para miktarını USD olarak seçiniz?

- (1) 500\$ < (2) 501-1000\$ (3) 1001-5000 \$ (4) 5001-10000 (5) 10000 > \$

37- Yönetime iletmek istediğiniz bir şikâyetiniz / öneriniz var ise, lütfen detaylı olarak belirtiniz.

.....

Anketi Cevapladığınız İçin Teşekkürler

Ek 3. Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu



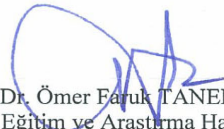
T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Ankara İli Kamu Hastaneleri Birliği 2 Nolu Genel Sekreterliği
Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Baştabipliği
Klinik Araştırma Etik Kurulu

Sayı : B.10.4.İSM.4.06.68.49/
Konu: Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Etik Kurul Kararı

09.09.2015

**KEÇİÖREN EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ KLİNİK ARAŞTIRMA
ETİK KURULU**

“Afganistan Kabil’deki Devlet Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Verilen Sağlık Hizmetinin Kalitesi ve Memnuniyetinin Çalışanlar ve Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi”adlı klinik araştırma başvuru dosyası ve ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç,yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş, çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına ve kurulumuz kararının başvuru sahibi tarafından sağlık bakanlığına arzına gerek olmadığına toplantıya katılan Etik Kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.


Op.Dr. Ömer Faruk TANER
Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Klinik Araştırmalar Etik Kurul Başkanı

Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Klinik Araştırmalar Etik Kurul
Pınarbaşı Mahallesi Sanatoryum Cad.
Ardahan Sokak No:25 Keçiören / ANKARA
Web: www.akeah.gov.tr

Ek 3. (devam) Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Afganistan Kabil'deki Devlet Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Verilen Sağlık Hizmetinin Kalitesi ve Memnuniyetinin Çalışanlar ve Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi
VARSA ARAŞTIRMANIN PROTOKOL KODU	-

ETİK KURUL BİLGİLERİ	ETİK KURULUN ADI	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu 2012-AKAEK-15
	AÇIK ADRESİ:	Pınarbaşı Mah. Sanatoryum Cad. Ardahan Sok. No:25 06380 Keçiören / Ankara
	TELEFON	0312 356 90 00-1117
	FAKS	
	E-POSTA	etikkurulkeah@gmail.com

BAŞVURU BİLGİLERİ	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Doktora Öğrencisi Abdul Basit NAZARİ		
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Halk Sağlığı		
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Halk Sağlığı A.B.D.		
	VARSA İDARI SORUMLU UNVANI/ADI/SOYADI	Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN		
	DESTEKLEYİCİ			
	PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ UNVANI/ADI/SOYADI (TÜBİTAK vb. gibi kaynaklardan destek alanlar için)			
	DESTEKLEYİCİNİN YASAL TEMSİLCİSİ			
	ARAŞTIRMANIN FAZİ VE TÜRÜ	FAZ 1	☐	
		FAZ 2	☐	
		FAZ 3	☐	
		FAZ 4	☐	
		Gözlemsel ilaç çalışması	☐	
		Tıbbi cihaz klinik araştırması	☐	
		In vitro tıbbi tanı cihazları ile yapılan performans değerlendirme çalışmaları	☐	
		İlaç dışı klinik araştırma	☒	
		Diğer ise belirtiniz		
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ ☒	ÇOK MERKEZLİ ☐	ULUSAL ☒ ULUSLARARASI ☐

Etik Kurul Başkanının
Unvanı/Adı/Soyadı: Op.Dr.Ömer Faruk TANER
İmza:

ASLI GİBİ
ZELİHA ÖZBİLGE
Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Sekreteri

Not: Etik kurul başkanı, imzasının yer almadığı her sayfaya imza atmalıdır.

Ek 3. (devam) Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Afganistan Kabil'deki Devlet Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Verilen Sağlık Hizmetinin Kalitesi ve Memnuniyetinin Çalışanlar ve Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi
VARSA ARAŞTIRMANIN PROTOKOL KODU	-

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ			Türkçe ☒ İngilizce ☐ Diğer ☐
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU			Türkçe ☒ İngilizce ☐ Diğer ☐
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe ☒ İngilizce ☐ Diğer ☐
DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı		Açıklama	
	SİGORTA	☐		
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	☒		
	BIYOLOJİK MATERYEL TRANSFER FORMU	☐		
	İLAN	☐		
	YILLIK BİLDİRİM	☐		
	SONUÇ RAPORU	☐		
	GÜVENLİLİK BİLDİRİMLERİ	☐		
KARAR BİLGİLERİ	Diğer:	☒	-Afganistan İslam Cumhuriyeti Halk Sağlığı Bakanlığı Politika Ve Plan Gen.Md. Uluslar Arası İlişkiler Separtmanlar Bşk.Oluru - Afganistan İslam Cumhuriyeti Halk Sağlığı Bakanlığı Tıbbi Tedavi Gen.Md.Merkez Hastaneleri Başkanlığı Oluru	
	Karar No:964	Tarih: 09.09.2015	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın/çalışmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup araştırmanın/çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir. İlaç ve Biyolojik Ürünlerin Klinik Araştırmaları Hakkında Yönetmelik kapsamında yer alan araştırmalar/çalışmalar için Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu'ndan izin alınması gerekmektedir.	

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU	
ETİK KURULUN ÇALIŞMA ESASI	İlaç ve Biyolojik Ürünlerin Klinik Araştırmaları Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Op.Dr.Ömer Faruk TANER

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet	Araştırma ile ilişkisi	Katılım *	İmza
Op.Dr.Ömer Faruk TANER Bşk.	Plastik Ve Rekonstrüktif Cerrahi	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☒ K ☐	E ☐ H ☒	E ☐ H ☐	
Doç. Dr. Baran ACAR Bşk.Yardımcısı	Kulak Burun Boğaz Hastalıkları	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☒ K ☐	E ☐ H ☒	E ☐ H ☐	
Doç.Dr. Derun Taner ERTUĞRUL Bilgi görevli üye	Endokrinoloji	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☒ K ☐	E ☐ H ☒	E ☐ H ☐	
Prof. Dr Ahmet ERGÜN	Fizyoloji	Ankara Üniv. Tıp Fakültesi	E ☒ K ☐	E ☐ H ☒	E ☐ H ☐	

Etik Kurul Başkanının
Unvanı/Adı/Soyadı: Op.Dr.Ömer Faruk TANER
İmza:

Not: Etik kurul başkanı, imzasının yer almadığı her sayfaya imza atmalıdır.

ASLI GİBİDİR
Zeliha ÖZALGE
Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Sekreteri

Ek 3. (devam) Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI		Afganistan Kabil'deki Devlet Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Verilen Sağlık Hizmetinin Kalitesi ve Memnuniyetinin Çalışanlar ve Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi							
VARSA ARAŞTIRMANIN PROTOKOL KODU		-							
Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile İlişki		Katılım *		İmza
Prof. Dr. Mehmet Ali ERGÜN	Tıbbi Genetik	Gazi Üniv. Tıp Fakültesi	E ☒	K ☐	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Prof. Dr. Mustafa N. İLHAN	Halk Sağlığı, İş Ve Meslek Hastalıkları	Gazi Üniv. Tıp Fakültesi	E ☒	K ☐	E ☒	H ☐	E ☐	H ☐	
Ecz. Dr. Işıl ÖZAKCA	Farmakoloji (PhD)	Ankara Üniv.Ecz.Fakültesi	E ☐	K ☒	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Doç. Dr. Nermin ÇAPAN	Göğüs Hastalıkları	Atatürk Göğüs Hst. Ve Göğüs Cer. E.A.H.	E ☐	K ☒	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Op. Dr. Selim Şakir Erkmen GÜLHAN	Göğüs Cerrahisi	Atatürk Göğüs Hst. Ve Göğüs Cer.E.A.H.	E ☒	K ☐	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Doç. Dr. Semih DEĞERLİ	Anesteziyoloji ve Reanimasyon	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☒	K ☐	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Doç. Dr. Şamil HIZLI	Çocuk Gastroenteroloji	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☒	K ☐	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Doç.Dr.Selma UYSAL RAMADAN	Radyodiagnostik	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☐	K ☒	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Av. Abdullah Emin TEKİN	Avukat	Serbest	E ☒	K ☐	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	
Necmettin TEKİN	Din Görevlisi	Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi	E ☒	K ☐	E ☐	H ☒	E ☐	H ☐	

*:Toplantıda Bulunma

Etik Kurul Başkanının
Unvanı/Adı/Soyadı: Op.Dr.Ömer Faruk TANER
İmza:

ASLI GİBİDİR

Zeliha ÖZBAYGE
Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Sekreteri

Not: Etik kurul başkanı, imzasının yer almadığı her sayfaya imza atmalıdır.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : NAZARI, Abdul Basit
 Uyuğu : Afganistan İslam Cumhuriyeti
 Doğum tarihi ve yeri : 05.05.1979/ TAHAR
 Medeni hali : Evli
 Telefon : +905532740098
 e-mail : abdulbasitnazary@yahoo.com



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Doktora	Gazi Üniversitesi/ Halk Sağlığı ABD	Devam ediyor
Lisans	Belh Üniversitesi/Tıp Fakültesi	2008

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2008-Devam ediyor	Afganistan	Bölge Sağlık Müdürü

Yabancı Dil

Türkçe, İngilizce

Yayınlar

.....

Hobiler

Seyahat, kitap okuma , topluma yardım etme



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..