

YAZARIN ADI SOYADI: Pınar Köseođlu

BAŐLİK:Aydın ve İzmir’deki Periton Diyaliz Hastalarının Memnuniyet Durumlarının Deęerlendirilmesi; Ampirik Bir alıŐma.

ÖZET

GeliŐen teknoloji ve artan rekâbet ortamı birçok alanda önemli geliŐmelere neden olmuŐtur. Bu deęiŐimler birçok sektörü etkilemiŐ, sektörler yönetimlerini, hizmeti algılama şekillerini, kalite anlayıŐlarını ve müşteriye bakıŐ açılarını yeniden gözden geçirmek zorunda kalmıŐlardır. Bu deęiŐim doğal olarak sağlık sektörüne de yansımaya baŐlamıŐtır.

Sağlık hizmetlerinde hastaların müşteri olarak görünmeye baŐlanması ile birlikte, sağlık kuruluşları kendi istedikleri hizmetleri müşterilere sunmak ve onların bu hizmetleri kullanmalarını beklemek yerine hedef kitlenin gereksinimlerini bilimsel olarak değerlendirmeyi ve onları memnun edecek hizmetleri sunmayı prensip haline getirmiŐlerdir. Bu anlayıŐ daha kaliteli hizmet vermeyi ve hasta memnuniyeti kavramını ortaya çıkarmıŐtır.

Bu çalıŐmada kronik böbrek yetmezliğine bağlı olarak periton diyalizi tedavisi gören hastaların aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıŐtır. Bunun için, Aydın ve İzmir’de faaliyet gösteren beŐ hastanede periton diyalizi gören 117 hasta üzerinde bir anket düzenlenmiŐ, anket sonuçları regresyon ve faktör analizi yapılarak yorumlanmıŐtır.

AraŐtırma sonucunda hastaların memnuniyet düzeyini etkileyen en önemli faktörün doktor, sonrasında hemŐire olup bu faktörleri eğitim olanakları ve hastanenin fiziksel koŐulları takip etmektedir. AraŐtırma kapsamında periton diyalizi gören hastaların hizmet aldıkları sağlık kuruluşlarının genel olarak beklentilerine cevap verdikleri ve %68’inin aldıkları hizmetten çok memnun oldukları ortaya çıkmıŐtır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER:

Sağlık Hizmetleri, Hizmet Pazarlaması, Müşteri Memnuniyeti, Hasta Memnuniyeti