

**[SS015]****Genel Cerrahi Meme Endokrin Birimi Polikliniğine Başvuran Hastaların Memnuniyet Algısı**

Ali Bükesoğlu, Mustafa Berkeşoğlu, Zeliha Özlem Sert, Alev Ünsal, Tamer Akça  
Mersin Üniversitesi, Genel Cerrahi Ana Bilim Dalı, Mersin

**AMAÇ:** Hasta memnuniyeti, hastaya verilen hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti veren kişilerin arasındaki etkileşimi, verilen hizmetin varlığını, verilen hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliğini ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bu çalışmada Meme Endokrin Polikliniği'ne başvuran hastaların memnuniyet algısını değerlendirmek amaçlanmıştır.

**YÖNTEM-GEREÇLER:** Bu çalışmada Genel Cerrahi Meme Endokrin Polikliniği'ne başvuran hastalar yüz yüze anket yöntemi ile değerlendirilmiştir. Verilerin istatistiksel olarak değerlendirilmesinde, kategorik veriler yüzde ve frekans olarak belirtilmiştir. İstatistik analizler SPSS v.11.5 ve MedCalc v.11.3.5 paket programları ile yapılmıştır.

**BULGULAR:** Çalışmamıza 373 hasta dahil edilmiştir. Araştırmaya katılan hastaların %77.5'i (n=289) hekimin kendisiyle ilgili ve yapılacak muayeneyle ilgili bilgi verdiğini belirtirken, %8.6'sı (n=32) ise hekimin herhangi bir bilgi vermediğini belirtmiştir. Kısmen bilgi verildiğini belirten kişilerin oranı %13.9'dur (n=52). Gerçek muayene süresi 10-20 dakika arasında olmasına rağmen, hastaların sadece %27.3'ünün (n=102) bu süreyi doğru tahmin ettiği, %69.2'sinin (n=258) bu süreyi daha kısa algıladığı ve %3.5'inin (n=13) ise bu süreyi daha uzun algıladığı saptanmıştır. Muayene odasının güvenlik durumu sorgulandığında; hastaların %46'sı (n=142) muayene sırasında muayene odasına birinin gireceği korkusunu yaşadığını, %35.9'u (n=111) muayene sırasında kullanılan paravanın yetersiz olduğu düşüncesinde olduğunu, %18.1'i (n=56) ise pencereden muayene alanının görüldüğünü ve bu durumun kendisini rahatsız ettiğini belirtmiştir. Hastaların %47.2'si (n=116) eşinin muayene sırasında yanında olmaması gerektiğini belirtmiştir. Kişisel bilgiler sorgulanırken hastaların %59.9'u (n=217) refakatçinin dışarıda olması gerektiğini belirtmiştir. Çalışmaya katılan hastaların %95.2'si (n=355) Meme Endokrin Polikliniği'nde verilen hizmetten memnun olduğunu ve tekrar muayeneye geleceğini belirtirken, %4.8'i (n=18) ise muayeneye tekrar gelmeyeceğini belirtmiştir. Yakınına meme muayenesine gelmesi konusunda cesaret verme durumuna bakıldığında; hastaların %96.5'i (n=359) yakınına cesaretlendireceğini belirtirken, %3.5'i (n=13) ise yakınına meme muayenesi konusunda herhangi bir telkinde bulunmayacağını belirtmiştir.

**TARTIŞMA-SONUÇLAR:** Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre hastaların yarıdan fazlası; eşlerinin veya refakatçilerinin muayene sırasında yanlarında olmaması gerektiğini düşünmektedir. Literatüre göre kıyaslandığında bizim çalışmamızda hastaların doktorlardan memnuniyet oranının ve hastaneyi tavsiye etme oranının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Hastaların memnuniyet düzeyini her ne kadar hastane koşulları etkilese de muayene sırasında doktorun tutumu, bilgi ve donanımı, hastaya yaklaşımının da hasta memnuniyetini artırıcı yönleri olabilir. Bu çalışmada Genel Cerrahi Ana Bilim Dalı Meme Birimi'ne başvuran hastalara alt grup halinde hizmet veren bir polikliniğin olması da hastaların memnuniyet düzeyini arttırmış olabileceği düşünülmüştür. Genel olarak hastalar verilen hizmetten memnun olduklarını, bu memnuniyetten dolayı tekrar muayene olmaya geleceklerini ve meme muayenesi için yakınlarına tavsiyede bulunacaklarını belirtmişlerdir. Muayene sırasında hastaların kaygılarını azaltacak ve beklentilerini karşılayacak şekilde mahremiyetine gereken özenin gösterilmesi büyük önem taşımaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** güvenlik, memnuniyet, meme, muayene

---

**Sunum Detayları:** Sunum Numarası: SS 015

Sunum Günü: 16.Nis

Sunum Saati: 17:40 - 17:50

Salon Adı: Bildiri Salonu 2

**Kapat**

**Yazdır**