

BİR ÖZEL HASTANEDE HASTA YÖNLENDİRME DURUMUNUN İNCELENMESİ*

Mustafa SAMANCI¹, Özge Sena AKDOLUN², Serkan AĞCA², Meltem ŞENSOY², Nazlı SAĞLAM²

*Bu çalışma TÜBİTAK 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı'ndan destek almıştır.

¹Samsun Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Samsun Türkiye, mustafa.samanci@samsun.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7557-7416.

²Samsun Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü Lisans Mezunu

ÖZET

Sağlık hizmetine ihtiyaç duyan hastaların ve hasta yakınlarının hastane tercihini etkileyen faktörler arasında müşteri memnuniyeti, personel kalitesi, kolay erişim, kaliteli hizmet sunumu gibi faktörler bulunmaktadır. Bir diğer önemli etken ise hastane içi yapı, hastane içerisinde hastaların yönlendirilmesi amacı ile kullanılan hasta yönlendirme araçlarının yeterliliğidir. Hastanelerde yön bulma ve işaretleme araçlarının yeterli düzeyde kullanımı hastaların bekleme süreleri, gidilecek birimi arama süresi, personel ile kurulan iletişimi, gerginliği, kaygı ve stres durumunu da etkilemektedir. Araştırmanın konusu ve amacına uygun olarak veri toplama tekniklerinden gözlem ve anket tekniği uygulanmış ve elde edilen veriler nitel ve nicel olarak yorumlanmıştır. Çalışmanın evreni zaman ve ulaşılabilirlik açısından özel hastane ve özel hastaneden hizmet alan hastalar ile sınırlı tutulmuştur. Çalışmanın yöntem aşaması iki şekilde gerçekleştirilmiş, birinci durumda gözlem yöntemi kullanılarak hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının tespiti ve yeterliliği değerlendirilmiş ve ikinci durumda ise hastaneden hizmet alan hastaların hastane içerisindeki yönlendirme araçlarını değerlendirmesine olanak tanıyan, araştırmacılar tarafından oluşturulmuş anket formu uygulanmıştır. Araştırmanın yapıldığı hastane, merkezi bir konumda, genel olarak insan yoğunluğunun fazla olduğu ve ulaşımın kolay olduğu bir hastane olarak seçilmiştir. Çalışmanın anket kısmı 302 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, çalışmada anket yöntemi ile birlikte gözlem tekniği de kullanılmış ve hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının durumu, 4 ayrı tarihte incelenmiş ve hastaların bu yönlendirme araçlarını kullanım durumları gözlenmiş bununla birlikte hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının eksikliği noktasında değerlendirmelerde bulunulmuştur. Değerlendirmeler, sırası ile 18.09.2022, 04.11.2022, 02.12.2022 ve 05.01.2023 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın yapılabilmesi için Samsun Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 2022-43 sayılı karar ile etik kurul izni alınmıştır. Çalışma sonucunda hastaların hastane içerisinde daha rahat hareket edebilmeleri, gitmek istedikleri birime en kolay ve rahat şekilde ulaşabilmeleri için, en gerekli yönlendirme aracının hastane içerisinde çeşitli yerlerde, duvarlarda bulunan tabelalar, en önemli ikinci yönlendirme aracının danışma birimleri, bir diğer önemli yönlendirme aracının ise yer yön işaretleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hastane yönlendirme araçlarının değerlendirmesi 15 puan ile başlamış ve yapılan değişiklikler ve gelişmelerle beraber 19 puan ile sonuçlanmıştır. Bu süreçte hastaların en fazla yararlandığı yönlendirme aracının tabela ve danışma olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca süreç içerisinde tabela ve levhaların yeterlilik düzeyinde, doktorların isimliklerinin kullanım düzeyinde, danışma birimi personellerinin hastalarla olan iletişim şekillerinde iyileşmeler meydana gelmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta Yönlendirme Araçları, Hastane, Hizmet Kalitesi, Kalite

ABSTRACT

Factors affecting the hospital preference of patients and their relatives who need health services include customer satisfaction, staff quality, easy access, and quality service provision. Another critical factor is the internal hospital structure and the adequacy of patient guidance tools to direct patients within the hospital. Adequate use of wayfinding and marking tools in hospitals also affects patients' waiting times, the time of searching for the unit to be visited, communication with the staff, tension, anxiety, and stress. By the subject and purpose of the research, observation, and survey techniques, among the data collection techniques, were applied, and the obtained data were interpreted qualitatively and quantitatively. The study population was limited to private hospitals and patients receiving service from private hospitals in terms of time and accessibility. The method phase of the study was carried out in two ways; in the first case, the detection and adequacy of the guidance tools in the hospital were evaluated using the observation method, and in the second case, a survey form created by the researchers was applied, which allowed patients receiving service from the hospital to evaluate the guidance tools in the hospital. The hospital where the research was conducted was chosen as a hospital in a central location, where the population density is generally high and transportation is easy. The survey part of the study was conducted on 302 patients. In addition, the observation technique was used along with the survey method in the study, and the situation of the guidance tools in the hospital was examined on four different dates. The patients' use of these guidance tools was observed, and evaluations were made regarding the lack of guidance tools in the hospital. The evaluations were conducted on 18.09.2022, 04.11.2022, 02.12.2022, and 05.01.2023, respectively. Ethics committee permission was obtained from the Samsun University Ethics Committee with decision number 2022-43 to conduct the study. As a result of the study, for patients to move more easily within the hospital and to reach the unit they want to go to most efficiently and comfortably, the most necessary guidance tool is the signs on the walls in various places within the hospital, the second most crucial guidance tool is the counseling units. Another essential guidance tool was the conclusion that there were signs. The evaluation of hospital guidance tools started with 15 points and ended with 19 points with the changes and developments made. In this process, it was observed that the guidance tools patients benefited from most were signboards and counseling. In addition, during the process, there have been improvements in the adequacy of signs and plates, the level of use of doctors' name tags, and the communication styles of counseling unit staff with patients.

Keywords: Patient Guidance Tools, Hospital, Service Quality, Quality

1. GİRİŞ

Sağlık hizmetine ihtiyaç duyan hastaların ve hasta yakınlarının hastane tercihini etkileyen faktörler arasında müşteri memnuniyeti, personel kalitesi, kolay erişim, kaliteli hizmet sunumu gibi faktörler bulunmaktadır. Bir diğer önemli etken ise hastane içi yapı, hastane içerisinde hastaların yönlendirilmesi amacı ile kullanılan hasta yönlendirme araçlarının yeterliliğidir. Hastaların veya hasta yakınlarının hastaneye girdiklerinde karmaşık bir yapı yerine basit, anlaşılır, hızlı ve kolay şekilde gidecekleri yerlere ulaşabilmesi oldukça büyük bir öneme sahiptir. Sağlık kurumlarına yapılan başvuruların her geçen gün artması, hastanelerin, hastane kurulmadan önce mekânsal planlamaları yapmaması, laboratuvar ve radyolojik birimlerin sirkülasyonu hesaba katmaması, hastane kurulumundan sonra polikliniklerin rastgele yerleşiminin yapılması sağlık kurumlarında sorunları da

beraberinde getirmektedir. Sağlık kurumlarında polikliniklerin, laboratuvarların, radyoloji birimlerinin uygun bir biçimde yerleştirmelerinin yapılmaması hastaların ve hasta yakınlarının hastane içerisinde uzun mesafeler dolaşmasına neden olmaktadır (İleri ve Çelik, 2018). Hastanın odak noktada olduğu bir sağlık hizmeti sunumunu sağlayabilmek için hasta deneyimlerinin anlanması oldukça önemlidir. Hastalar, sağlık kuruluşları hakkındaki ilk fikirlerini henüz bir hizmet almadan önce fiziksel durumu değerlendirerek belirlemektedirler. Bu konuda yapılan çalışmalar, sağlık kuruluşlarının fiziksel ortamlarının hastaların algıladığı hizmet kalitesi ile net bir şekilde ilişkili olduğunu göstermiştir (Khan, 2014). Hastanelerde yön bulma ve işaretleme araçlarının yeterli düzeyde kullanımını hastaların bekleme süreleri, gidilecek birimi arama süresi, personel ile kurulan iletişimi, gerginliği, kaygı ve stres durumunu da etkilemektedir (Ergenoğlu, 2006). Aslan vd. (2004) tarafından hastaların üzerinde durduğu en önemli konular arasında hastanede gitmek istenilen birimin bulunamaması sorununa karşın danışmanlık hizmetlerinin verilmesinin yer aldığı belirtilmektedir. Hastaneler hastalar üzerinde ilk bakışta olumlu bir imaj oluşturabilmek adına ilgi çekici, herkese hitap eden hasta yönlendirme araçlarını kullanabilmektedir. Hastaneler, fiziksel ortamlarını iyi değerlendirmeli ve düzenlemelidir. Özellikle hastane mobilyalarının yerleşimi, fiziksel yönlendirme araçları, hasta çağırma monitörleri, bilgi ekranları gibi hastanın doğrudan dikkatini çeken unsurların hasta dostu bir yaklaşımla yerleştirilmesi ve düzeninin sağlanması hasta memnuniyeti açısından son derece önem taşımaktadır. Bu doğrultuda hastane koridorlarının ve koridorlarda yer alan yönlendirmelerin oldukça basit ve anlaşılabilir olması hasta memnuniyeti açısından önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Akbolat, Ünal ve Amarat, 2019). Hastaların hastane içerisinde gitmek istedikleri yere kolay bir şekilde ve zamanında ulaşması, memnuniyet düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir. Bu yüzden bir hastanenin içerisindeki düzen, hastane için önemli etkenlerden bir tanesidir. Hastane içerisinde karşılaşılan önemli sorunlardan bir tanesi hastaların, hastaneye giriş yaptıklarında varılmak istenen yere rahat bir şekilde ulaşamamasıdır. Kullanıcı kitlesinin çok çeşitli ve değişken olduğu hastane yapılarında, kullanıcı sahip olduğu rahatsızlıktan dolayı hastane yapısına bir stres ve endişe altında girer. Hastaneye girdikten sonra ise kısıtlı görsel erişim, terminolojik terimler gibi sebeplerle hastanede gitmek istediği yere ulaşmakta sıkıntı yaşayabilir. Bu durumda hasta gideceği yere geç kalma, gideceği yönü bulamama gibi problemler yaşadığında, içerisinde bulunduğu duygusal baskı, stres ve tedirginlik artacağından birey kendini güvensiz hissedebilmektedir (Kavaz ve Zorlu, 2018).

Çalışmada bir özel hastanedeki hasta yönlendirme araçları gözlem tekniği ile incelenmiş ve hastaların en fazla hangi yönlendirme aracını kullandığı belirlenmiştir.

2. YÖNTEM

Araştırmanın konusu ve amacına uygun olarak veri toplama tekniklerinden gözlem ve anket tekniği

uygulanmış ve elde edilen veriler nitel ve nicel olarak yorumlanmıştır. Gözlem yöntemi, çalışmaya konu olmuş olan olaylarla ilgili durumların sistemli ve bilinçli bir şekilde incelenmesidir. Gözlemci, çalışmadaki olgu için gerekli veriyi, soru sorma şeklinde değil, denekleri gözleyerek elde eder (Karagöz,2021). Çalışmanın evreni zaman ve ulaşılabilirlik açısından özel hastane ve özel hastaneden hizmet alan hastalar ile sınırlı tutulmuştur. Çalışmanın yöntem aşaması iki şekilde gerçekleştirilmiş, birinci durumda gözlem yöntemi kullanılarak hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının tespiti ve yeterliliği değerlendirilmiş ve ikinci durumda ise hastaneden hizmet alan hastaların hastane içerisindeki yönlendirme araçlarını değerlendirmesine olanak tanıyan, araştırmacılar tarafından oluşturulmuş anket formu uygulanmıştır. Araştırmanın yapıldığı hastane, merkezi bir konumda, genel olarak insan yoğunluğunun fazla olduğu ve ulaşımın kolay olduğu bir hastane olarak seçilmiştir. Çalışmanın anket kısmı 302 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, Çalışmada anket yöntemi ile birlikte gözlem tekniği de kullanılmış ve hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının durumu, 4 ayrı tarihte incelenmiş ve hastaların bu yönlendirme araçlarını kullanım durumları gözlenmiş bununla birlikte hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının eksikliği noktasında değerlendirmelerde bulunulmuştur. Değerlendirmeler, sırası ile 18.09.2022, 04.11.2022, 02.12.2022 ve 05.01.2023 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca çalışmanın yapılabilmesi için Samsun Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 2022-43 sayılı karar ile etik kurul izni alınmıştır.

3. BULGULAR

Tablo 1. Sosyo-demografik verilerin analiz sonuçları

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategori</i>	<i>Sayı</i>	<i>Yüzde</i>
<i>Yaş</i>	18 – 37 Yaş arası	137	45,4
	38 yaş ve üzeri	165	54,6
<i>Cinsiyet</i>	Erkek	74	24,5
	Kadın	228	75,5
<i>Medeni Durum</i>	Evli	241	79,8
	Bekar	61	20,2
<i>Eğitim Durumu</i>	İlköğretim	64	21,2
	Ortaöğretim	96	31,8
	Lisans	130	43,0
	Yüksek Lisans	12	4,0
<i>Hastaneye bir yıl içerisinde başvuru sayısı</i>	1-4 kez başvuru	164	54,3
	5 ve üzeri başvuru	138	45,7
<i>Hasta yönlendirme araçları önemli midir?</i>	Evet	295	97,7
	Hayır	7	2,3
<i>Hastane içerisindeki yönlendirme araçları yeterli midir?</i>	Evet	250	82,8
	Hayır	52	17,2
<i>Hastane içerisindeki en önemli yönlendirme aracı nedir?</i>	Danışma	97	32,1
	Tabela	160	53,0
	Danışma, Tabela, Yer	45	14,9

	Yön İşaretlerinden en az ikisi		
<i>Çalışan olarak hastaneden memnun musunuz?</i>	Evet	286	94,7
	Hayır	16	5,3
<i>Hasta olarak, hastaneden memnun musunuz?</i>	Evet	284	94,0
	Hayır	18	6,0

Çalışma kapsamında 302 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu katılımcıların %54,6'sı 38 yaş ve üzerinde iken %45,4'ü 18-37 yaş arasındadır. Çalışmadaki katılımcıları büyük çoğunluğu (%75,5) kadınlardan oluşurken, yine katılımcıların %79,8'i de evlilerden oluşmaktadır. Katılımcıların eğitim seviyesi sırasıyla %43,0 lisans, %31,8 ortaöğretim, %21,2 ilköğretim ve %4,0 yüksek lisans düzeyindedir. Katılımcılardan hastaneye bir yıl içerisinde 5 ve üzeri başvuru yapanların oranı %45,7 iken, 1-4 arası başvuru yapanların oranı %54,3'tür. Çalışanların %97,7'si hasta yönlendirme araçlarının önemli olduğunu düşünürken, %82,8'i de hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının yeterli olduğunu düşünmektedir. Katılımcıların %53'ü hastane içerisindeki en önemli yönlendirme aracının yalnızca tabelalar olduğunu söylerken, %32,1'i danışma, %14,9'u ise Danışma, tabela ve yer yön işaretlerinden en az ikisi olduğunu belirtmiştir. Hastane çalışanlarının %94,7'si hastaneden memnun olduğunu dile getirirken, hastaların da %94,0'ı hastaneden memnun olduğunu belirtmiştir.

Yukarıdaki verilere göre hastaların hastane içerisinde daha rahat hareket edebilmeleri, gitmek istedikleri birime en kolay ve rahat şekilde ulaşabilmeleri için, en gerekli yönlendirme aracı hastane içerisinde çeşitli yerlerde, duvarlarda bulunan tabelalar, en önemli ikinci yönlendirme aracı danışma birimleri, bir diğer önemli yönlendirme aracı ise yer yön işaretleridir.

Çalışmada anket yöntemi ile birlikte gözlem tekniği de kullanılmış ve hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının durumu, 4 ayrı tarihte incelenmiş ve hastaların bu yönlendirme araçlarını kullanım durumları gözlenmiş bununla birlikte hastane içerisindeki yönlendirme araçlarının eksikliği noktasında değerlendirmelerde bulunulmuştur. Değerlendirmeler, sırası ile 18.09.2022, 04.11.2022, 02.12.2022 ve 05.01.2023 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Tablo 2'de sırasıyla gidilen tarihlerdeki gözlem formlarının değerlendirmesi yer almaktadır.

Tablo 2. Yapılan Gözlem Değerlendirmeleri Sonuçları

18.09.2022 Tarihinde Yapılan Gözlem Değerlendirmesi					
Yönlendirme Araçları İle İlgili İfadeler	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
Tabela ve Levhaların Yeterlilik Düzeyi			X		
Panoların Yeterlilik Düzeyi		X			
Doktor İsimliklerinin Kullanımı				X	
Yerde Bulunan Yönlendirme İşaretlerinin Kullanımı	X				

Danışma Birimi Personellerinin Hasta ile İletişim Şekli				X	
Hastane Kat Planının Anlaşılır Olması	X				
04.11.2022 Tarihinde Yapılan Gözlem Değerlendirmesi					
Tabela ve Levhaların Yeterlilik Düzeyi			X		
Panoların Yeterlilik Düzeyi		X			
Doktor İsimliklerinin Kullanımı				X	
Yerde Bulunan Yönlendirme İşaretlerinin Kullanımı	X				
Danışma Birimi Personellerinin Hasta ile İletişim Şekli				X	
Hastane Kat Planının Anlaşılır Olması		X			
02.12.2022 Tarihinde Yapılan Gözlem Değerlendirmesi					
Tabela ve Levhaların Yeterlilik Düzeyi		X			
Panoların Yeterlilik Düzeyi			X		
Doktor İsimliklerinin Kullanımı				X	
Yerde Bulunan Yönlendirme İşaretlerinin Kullanımı	X				
Danışma Birimi Personellerinin Hasta ile İletişim Şekli					X
Hastane Kat Planının Anlaşılır Olması		X			
05.01.2023 Tarihinde Yapılan Gözlem Değerlendirmesi					
Tabela ve Levhaların Yeterlilik Düzeyi				X	
Panoların Yeterlilik Düzeyi			X		
Doktor İsimliklerinin Kullanımı					X
Yerde Bulunan Yönlendirme İşaretlerinin Kullanımı	X				
Danışma Birimi Personellerinin Hasta ile İletişim Şekli					X
Hastane Kat Planının Anlaşılır Olması	X				

Hastanedeki yönlendirme araçlarının durumu ile ilgili ilk gözlem, 18.09.2022 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu tarihte yapılan gözlem değerlendirmesine ait sonuçlar, Tablo 2’de gösterilmiştir. Yapılan gözlem neticesinde hastaların en çok kullandığı yönlendirme aracının, danışma ve tabelalar olduğu belirlenmiştir. Hasta yönlendirme noktasında hastanede bulunan eksikliklerin arasında ise, hastane yapısının karışık olması ve bloklar arası geçişin zor bir şekilde bulunması, poliklinikleri gösteren yer yön işaretlerinin yerde bulunmaması, kat planının sadece merdivene yakın yerlere konulmuş ve küçük bir tabela şeklinde duvara asılmış olması yer almaktadır. Hastaların, çoğu birimin yerini bulmak için birbirleri ile iletişim kurmak zorunda kaldıkları gözlemlenmiştir. Hastane, Hastane Tablo 2’de görünen değerlendirme puanlamaları sonrasında ilk gözlemden toplam 15 puan almıştır. Hastane kat planının anlaşılır olması ve yerde bulunan yönlendirme işaretlerinin kullanımı çok kötü olarak değerlendirilirken, doktor isimliklerinin kullanımı ve danışma birimi personellerinin hasta ile iletişim şekli iyi olarak değerlendirilmiştir.

Hastanedeki yönlendirme araçlarının durumu ile ilgili ikinci gözlem 04.11.2022 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu tarihte yapılan gözlem değerlendirmesine ait sonuçlar, Tablo 2’de gösterilmiştir. Yapılan gözlem neticesinde hastaların en çok kullandığı yönlendirme aracının, danışma ve tabelalar olduğu belirlenmiştir. Hasta yönlendirme noktasında hastanede bulunan eksikliklerin

arasında ise, yer yön işaretlerinin yerde bulunmaması, kat planının küçük olması ve zor okunması, hastane girişindeki panoda yer alan blok ve kat isimlerinin çok küçük ve yetersiz olması yer almaktadır. İlk gözlem tarihinden bu gözlem tarihine kadar görülen değişimler arasında ise kat planının sadece merdivenlerin yakınında değil hastanenin çeşitli yerlerinde de bulunması gelmektedir. Hastane Tablo 2’de görünen değerlendirme puanlamaları sonrasında ikinci gözlemden toplam 16 puan almıştır. Yerde bulunan yönlendirme işaretlerinin kullanımı çok kötü olarak değerlendirilirken, doktor isimliklerinin kullanımı ve danışma birimi personellerinin hasta ile iletişim şekli iyi olarak değerlendirilmiştir.

Hastanedeki yönlendirme araçlarının durumu ile ilgili üçüncü gözlem 02.12.2022 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu tarihte yapılan gözlem değerlendirmesine ait sonuçlar, Tablo 2’de gösterilmiştir. Yapılan gözlem neticesinde hastaların en çok kullandığı yönlendirme aracının, danışma ve tabelalar olduğu belirlenmiştir. Hasta yönlendirme noktasında hastanede bulunan eksikliklerin arasında ise, yer yön işaretlerinin eksik olması, kat planlarının karışık olması, hastanedeki bloklar arası geçişle ilgili bilgilendirmelerin bulunmaması yer almaktadır. İkinci gözlem tarihinden bu gözlem tarihine kadar görülen değişimler arasında ise danışma personellerinin iletişim şeklinin oldukça iyi bir hal alması gelmektedir. Hastane Tablo 2’de görünen değerlendirme puanlamaları sonrasında üçüncü gözlemden toplam 17 puan almıştır. Yerde bulunan yönlendirme işaretlerinin kullanımı çok kötü olarak değerlendirilirken, danışma birimi personellerinin hasta ile iletişim şekli çok iyi olarak değerlendirilmiştir.

Hastanedeki yönlendirme araçlarının durumu ile ilgili dördüncü ve son gözlem 05.01.2023 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu tarihte yapılan gözlem değerlendirmesine ait sonuçlar, Tablo 2’de gösterilmiştir. Yapılan gözlem neticesinde hastaların en çok kullandığı yönlendirme aracının, danışma olduğu belirlenmiştir. Hasta yönlendirme noktasında hastanede bulunan eksikliklerin arasında ise, yer yön işaretlerinin eksik olması ve kat planlarının anlaşılır olmaması yer almaktadır. Üçüncü gözlem tarihinden bu gözlem tarihine kadar görülen değişimler arasında ise doktor isimliklerinin kullanımının oldukça iyi düzeyde olması, tabela ve levhaların da yeterlilik düzeyinin iyi olması gelmektedir. Hastane Tablo 2’de görünen değerlendirme puanlamaları sonrasında dördüncü ve son gözlemden toplam 19 puan almıştır. Yerde bulunan yönlendirme işaretlerinin kullanımı ve hastane kat planının anlaşılır olması çok kötü olarak değerlendirilirken, danışma birimi personellerinin hasta ile iletişim şekli ve doktor isimliklerinin kullanımı ise çok iyi olarak değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak hastane yönlendirme araçlarının değerlendirmesi 15 puan ile başlamış ve yapılan değişiklikler ve gelişmelerle beraber 19 puan ile sonuçlanmıştır. Bu süreçte hastaların en fazla yararlandığı yönlendirme aracının tabela ve danışma olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca süreç içerisinde

tabela ve levhaların yeterlilik düzeyinde, doktorların isimliklerinin kullanım düzeyinde, danışma birimi personellerinin hastalarla olan iletişim şekillerinde iyileşmeler meydana gelmiştir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Çalışma sonucunda hastaların hastane içerisinde daha rahat hareket edebilmeleri, gitmek istedikleri birime en kolay ve rahat şekilde ulaşabilmeleri için, en gerekli yönlendirme aracının hastane içerisinde çeşitli yerlerde, duvarlarda bulunan tabelalar, en önemli ikinci yönlendirme aracının danışma birimleri, bir diğer önemli yönlendirme aracının ise yer yön işaretleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tabelalar, hastalar için en önemli yönlendirme aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda tabelaların karmaşık bir şekilde oluşturulmaması, gayet açık ve okunabilir şekilde olması, dikkat çeken renklerden oluşturulması son derece büyük bir önem arz etmektedir. Hastalar için en önemli ikinci yönlendirme aracı ise danışma birimleri olarak belirlenmiştir. Danışma birimleri hastalar ile yüz yüze temasın kurulduğu ve olası problemler yahut sorular için hastaların ilk başvuru yaptıkları birimlerdir. Dolayısıyla hastalar herhangi bir birimin yerini öğrenmek için danışma biriminden de ciddi oranda faydalanmaktadır. Bu yüzden danışma biriminde çalışan kişilerin kılık kıyafetleri düzgün, temiz, kişisel hijyenleri gayet yeterli düzeyde olmalıdır. Bu birimde çalışanlar hastalar ile yüz yüze temas kurdukları için güler yüzlü ve sabırlı bir tutum içerisinde olmalıdırlar. Hastalar için bir diğer önemli yönlendirme aracı yer yön işaretleridir. Hastanede zemine veya duvarlara yapıştırılan yer yön işaretleri hastalar için önemli olan yönlendirme araçları içerisinde yer almaktadır. Zemine ya da duvarlara yapıştırılan yer yön işaretlerinin güncel olması oldukça önemlidir.

Açıköz ve Biçer (2022) tarafından yapılan araştırmada, hastaların aldıkları hizmet kalitesini arttırmak için hastanelerin kendilerini mobil uygulamalarla iyi bir şekilde entegre etmesi gerektiği ve hastaneler tarafından kullanılan/kullanılacak mobil uygulamalarda hastane içi yönlendirme kısmının bulunması gerektiği dile getirilmiştir.

Kılıç ve Uslu Kılıç (2021) tarafından yaşlı bireyler üzerinde yapılan çalışmada ise, yönlendirme yazılarının çok küçük olmaması, yönlendirme tabelaları sayesinde kimsenin yardımına ihtiyaç olunmadan gidilmek istenen birimin bulunması, yönlendirme tabelalarındaki yazıların parlak olmaması, hastane içerisinde nerede bulunduğu gösteren tabelaların bulunması hastaların kendilerini güvende hissettirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Şantaş, Şantaş ve Temel (2021) yılında yapılan çalışmada da danışma ve yönlendirme hizmetleri için yönlendirme personelinin istihdamı ya da sayılarının artırılması ve muayene odalarının eksiklerinin belirlenerek giderilmesi önerilmiştir.

Sonuç olarak, hastaneler içerisinde yönlendirme araçlarının yetersizliği, oldukça karmaşık bir yapıyı da beraberinde getirmektedir. Hastane içi karmaşık yapı ise beraberinde birçok soruna neden olabilmektedir. Hasta yönlendirme araçlarının yetersizliği neticesinde hasta memnuniyeti olumsuz etkilenirken, bu durum aynı zamanda hastanenin tercih edilmemesine, hastane içi karışıklıkların ortaya çıkmasına, çalışanlardan yapılması beklenen sorumlulukları dışında yönlendirme yaptığı kendi görev alanının dışına çıkmasına ve verimliliklerinin düşmesine, böylelikle de iş yoğunluğunun artmasına, aynı şekilde hastane içi hasta yoğunluğunun gereksiz düzeyde artmasına sebep olabilmektedir. Herkes tarafından kolayca anlaşılabilen yönlendirme araçlarının yeterli düzeyde olması, hastaların hastane içerisinde gereksiz vakit geçirmelerini engelleyecek ve bunun sonucunda gereksiz insan kalabalığının da önüne geçilebilecektir. Böylelikle hastane içerisinde hasta yoğunluğu engellenebilecek ve hastalar daha sağlıklı ortamlarda sağlık hizmet sunumundan faydalanabileceklerdir. Çalışanlarda hastalara yer yön belirtmek durumunda kalmayacak ve dolayısıyla ekstra iş yükü altına da girmeyeceklerdir. Hastanelerdeki gereksiz yoğunluğun azaltılması ve hastaların kolaylıkla gidecekleri yere ulaşması ve vakit kayıplarının önüne geçerek rahatlıkla hizmet alınacak birimin bulunmasını sağlayacak ve tüm bunlar sunulan hizmetin kalitesinin artmasına olanak sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Açıkgöz, O., & Biçer, D. F. (2022). Sağlık kuruluşlarının dijital pazarlama açısından incelenmesi: şehir hastaneleri örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 8(2), 224-238.
- Akbolat M, Ünal Ö, ve Amarat M. (2019) Hastane Fiziksel Ortamına İlişkin Deneyimlerin Hasta Memnuniyetine Etkisi, 4. Uluslararası Sağlık Bilimleri Yönetimi Ve Kongresi, 110.
- Ergenoğlu, S.A. (2006). Sağlık Kurumlarının İyileştiren Hastane Anlayışı ve Akreditasyon Bağlamında Tasarımı ve Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı Mimari Tasarım Programı, İstanbul.
- İleri, Y. Y., & Çelik, A. (2018). Hastane Yönetim Etkinliğinde Yerleşim Planının Önemi ve Bir Model Çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(39), 168-180.
- Karagöz, Y. (2021). SPSS AMOSMETA Uygulamalı Nitel-Nicel Karma Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği. Nobel Yayınevi, Güncellenmiş 3. Basım, Ankara (909-910).
- Kavaz İ, ve Zorlu T. (2018). Polikliniklerde Fonksiyonel Konfor Etmenlerinden Yön Bulma Davranışı Üzerine Bir Araştırma, *Mühendislik Bilimleri Ve Tasarım Dergisi*, 6, 198-199.
- Khan, N. (2014). Design Correlates of Patients' Travel Experience and Satisfaction in the Hospitals of Bangladesh. Doktora Tezi, University of Kansas, Kansas
- Kılıç, M., & Uslukılıç, G. (2020). Yaşlıların hastane fiziksel ortamına bağlı yaşadığı sorunlar ve etkileyen faktörler. *ESTUDAM Public Health Journal*, 5(2): 270-282.
- Şantaş, F., Şantaş, G., & Temel, B. B. (2021). Hastaneden memnuniyet: Kamu hastanesinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (33), 154.165.

