

# Sağlık Bilimleri Fakóltesi



## Hemşirelik

*Öğr.Gör.Atife ÇETİN*

# Sağlık Hizmetleri Kullanımı

*Hafta-11*



# İçerik

- Sağlık hizmeti nedir?
- Sağlık hizmetleri kullanımını etkileyen faktörler
- Hasta memnuniyetinin önemi
- Hasta beklenti düzeyleri



# Temel Hedef

Öğrencinin;sağlık hizmetlerin kullanımını etkileyen faktörleri bilmesi ve önemini kavraması



Sağlık Hizmeti; Kişilerin ve toplumların sağlıklarını korumak için planlı şekilde yürütülen, daha çok sağlık kuruluşlarında sağlık çalışanları tarafından sağlam ya da hasta bireylere sunulan hizmetlere denir. a



# Sağlık Hizmetlerinin Sunumu

- Koruyucu sağlık hizmetleri ?
- Tedavi edici sağlık hizmetleri ?
- Rehabilite edici sağlık hizmetleri ?



- Bireylerin sağlık hizmetlerini kullanımını çeşitli faktörler etkili olmaktadır.
- Bireyin sosyo-kültürel özellikleri, ekonomik durumu, sağlık hizmeti olanakları... sağlık hizmetleri kullanımını etkileyen faktörlerdendir.



Thomas , sağlık hizmetlerinin kullanımında etkili olan sağlık hizmetlerinin sunumuna yönelik beş özellik tanımlamış.

Bunlar:

- *Mevcut olanaklar* ?
- *Ulaşılabilirlik* ?
- *Kolaylık* ?
- *Ödenebilir olma* ?
- *Kabul edilebilir olma* ?





- Hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi hasta memnuniyeti(hasta tatmini) olarak tanımlanabilir.

;



➤ Hasta memnuniyeti neden önemlidir?

➤ Hasta memnuniyetini belirleyen faktörler nelerdir?



# Hasta Beklentilerinin Düzeyi

- Olası En Düşük Beklenti Düzeyi
- Düşük Beklenti Düzeyi
- Kabul Edilebilir Beklenti Düzeyi
- Olması Gereken Beklenti Düzeyi
- Yüksek Beklenti Düzeyi
- İdeal Beklenti Düzeyi

