

## SAĞLIKTA ALGILANAN HİZMET KALİTESİ VE HASTANE TERCİH NEDENLERİNİN İNCELENMESİ

Yunus Emre ÖZTÜRK<sup>1</sup>

### ÖZET

Bu çalışmanın amacı, hastanelerde sunulan hizmet kalitesinin, hastanede tedavi gören hastaların algı düzeyleri ve hastane tercih nedenleri üzerindeki etkisini incelemektir.

Araştırma, Konya ilinde yer alan Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde yatan ve poliklinik hizmeti alan hastalar ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ve geçerliği-güvenirliği test edilmiştir. İki bölümden oluşan anket formundan yararlanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygun oldukları saptanmış ve verilerin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, tek yönlü Anova testleri kullanılmıştır.

Araştırma bulgularına göre; eğitim durumuna, hastane tercih nedenlerine, hastane polikliniklerinden memnun olma durumuna ve çevrelerindeki kişilere hastaneyi tavsiye etme durumlarına göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,05$ ) tespit edilmiştir.

Günümüzde hizmet pazarlama alanlarındaki gelişmeler sağlık hizmetlerini de etkilemiştir. Özel sağlık hizmetlerindeki artış ile sağlık politikalarındaki uygulamalar sağlık hizmetlerinde pazarlama faaliyetlerini önemli bir husus haline getirmiştir. Belirtilen tüm gelişmelerle birlikte, bu alana ve bu alanda yapılacak araştırmalara katkı sağlamak, bu araştırmanın önemini oluşturmaktadır. Sağlık hizmet sunucularından hizmet alan hastaların beklentileri ve algıları çerçevesinde; teşhis ve tedavi hizmetleri ve otelcilik hizmetlerine yönelik yapılması gerekenler tespit edilmiştir. Hastaların sağlık personeli tarafından bilgilendirilme düzeyi, iletişime geçilen sağlık personelinin belirliliği, hizmet alınan süreçte zaman kaybı ile temizlik, yemek, hasta odası vb. otelcilik hizmetlerine ilişkin beklentiler belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Hizmet Kalitesi, Hasta Tatmini

---

<sup>1</sup>Yrd. Doç. Dr. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü

**İletişim/ Corresponding Author:** Yunus Emre ÖZTÜRK

**Geliş Tarihi/ Received :** 17.07.2014

**Tel:** 0332-2233544 e-posta: yunuseozturk@gmail.com

**Kabul Tarihi/ Accepted:** 16.10.2014

## PERCEIVED SERVICE QUALITY IN HEALTH AND THE REASONS FOR CHOOSING A HOSPITAL

### ABSTRACT

To examine the perception of the service quality of the hospital by the patients who are undergoing treatment there and to analyze the reasons of the patients for choosing that hospital.

This research was performed with the patients who took inpatient and outpatient services in Necmettin Erbakan University Medical Faculty Hospital, located in Konya. In the study, a questionnaire form, which consists of two parts reliability and validity in research-tested, has been used. It is found that the data is suitable for normal distribution and in the evaluation of data; frequency, percentage, arithmetic mean and One way ANOVA tests were used.

Research also hospitalized patients according to gender detection of fak levels significantly ( $p>0.05$ ), Educational status of patients according to the detection level is a significant difference between ( $p<0.05$ ), Hospital preference, according to the detection level of the patient is a significant difference between ( $p<0.05$ ), Hospital outpatient clinics of being nice to patients according to the status of a significant difference between the detection level ( $p<0.005$ ), patients staying in the room according to the number of people hospitalized patients and the detection level is not a significant difference between ( $p>0,005$ ), those around the subject of a research hospital, the referral status of patients according to the detection level is a significant difference between ( $p<0.05$ ) were identified.

Today, developments in the fields of services marketing health services is also affected. The increase in private health care and health policies in health services marketing activities has become an important issue. Specified with all the developments in this field and to contribute to research in the field, the importance of this research. Health service server of the service area of patient expectations and perceptions within the framework of the diagnostic and treatment services, and hospitality services identified what needs to be done. Of the patients, medical personnel are informed by the level of contact with health personnel, and specificity, the service received in the process is a waste of time with cleaning, cooking, patient rooms, hotel services, etc of expectations that have been determined.

**Keywords:** Health Services Marketing, Service Quality, Patient Satisfaction

## GİRİŞ

M.Ö. 2150 tarihli Hammurabi kanunlarında kalite ile ilgili ilk bilgiler yer almaktadır. Bu kanunlara göre "bir inşaat ustasının inşa ettiği ev, ustasının yetersizliği ve işini gerektiği yapmaması nedeniyle yıkılarak, ev sahibinin ölümüne yol açarsa; o usta öldürülür" (1). Söz konusu kanunlardan günümüz toplumunun yaşam yapısına kadar süre gelen zaman içinde kalite kavramı belirli bir düzeye ulaşmıştır. Kalite kavramı hizmet sektörü açısından incelendiğinde, hizmetlerin sunumunda önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Hizmet sunucularının müşterileri ile ilişkilerinde, kurumsal yapılanmalarında ve üretilen hizmetin niteliği bir değer olarak görülmektedir.

Sağlık hizmetleri, 224 Sayılı Kanunda (1961) insan sağlığına zarar veren çeşitli faktörlerin yok edilmesi ve toplumun bu faktörlerin tesirinden korunması, hastaların tedavi edilmesi, bedeni ve ruhi kabiliyet ve melekeleri azalmış olanların işe alıştırılması (rehabilitasyon) için yapılan tıbbi faaliyetler olarak tanımlanmıştır. Sağlık hizmetlerinde kalite, sağlık hizmet sunucuları ve hastalar için önemli olduğu kadar kamu otoritesi için de önemlidir (2). Kamu yönetiminde rol alan siyasiler ve diğer kamu organları veya bunların oluşturduğu organizasyonlar açısından sağlık hizmet sunumları, kendi istikrar ve başarıları için de önemli olduğundan, toplumsal problem niteliğinde olan sağlık hizmet sunumlarına yönelik aksaklıklar ön plana çıkarılarak bunlara ilişkin çözüm önerileri öncelikli olmaktadır.

Toplumun ihtiyacı olan farklı türdeki sağlık hizmetlerinin hastaların ihtiyacını en uygun düzeyde karşılayacak şekilde sunulması sağlık hizmetlerinin temel amacıdır. Hızlı gelişen teknoloji, değişen yaşam standartları artan maliyetler, hastalık şikâyetleri ve nedenleri, toplumun iyi bakım beklentileri sağlık hizmetlerini karmaşık hale getirmiştir. Gelir ve refah düzeyinin toplumda artışı insanların daha iyi sağlık hizmeti alma beklentisini de arttırmıştır.

Sağlık hizmet sunucularının sayısı, niteliği, kamu veya özel olma durumu, insan kaynakları yapısına yönelik problemleri, donanım ve malzeme kullanım durumunda oluşan yetersizlikler göz önüne alındığında, bu sektörde düzeltici işlemlerin tesis edilmesi ile sunulan hizmetin kalitesinin yükseltilmesi hasıl olmuştur (3). Sağlık hizmetleri pazarlamasında başarıya ulaşmak için gerekli unsurlar müşterilere kaliteli hizmet sunma ve alınan mal/hizmetten memnuniyeti maksimize etmektir (4).

Sağlık hizmetini alan bireylerin algılarını değerlendirirken, beklenti ve algılamaların karşılaştırılması önemli bir husustur. Bu bağlamda algılanan hizmet, hizmeti alanların gözündeki değer olarak ifade edilmektedir. Hizmet sunumunda yer alan fiziksel donanım,

hizmeti alanlar ile hizmet sunumunda görevli olanlar arasındaki iletişim, hizmetin sunum ve tüketiminde zamanlama, hizmet sunumunda güvenilirlik unsurları etkili bileşenlerdendir. (5).

İyi işleyen rekabete dayalı piyasalardan sağlık hizmetleri piyasaları farklı olarak “aksak rekabet” ve “eksik bilgi” özellikleri taşır. Sağlık hizmetleri piyasası yapısı, gereği “aksak rekabet” ve “eksik bilgi” özelliklerini taşır. Büyük karları amaç edinmeyen firmalar, eksik ve kötü bilgi düzeyinde olan alıcılar, çoğu zaman sağlık hizmeti alanların katlanamayacağı maliyetler bu hizmetlerde görülen özelliklerdendir (6). Ayrıca bu sağlık hizmetleri heterojen özelliklidir (7).

Sağlık hizmet sunumunda söz konusu hizmeti alanların beklentileri önem oluşturmaktadır. Ayaktan veya yatarak tedavi hizmeti sunan kamu veya özel sağlık kuruluşları, sağlık hizmetleri ve hasta beklentileri açısından değerlendirmeler yaparak hizmet bileşenlerine ilişkin faaliyetler gerçekleştirirler. Beklentiler, sağlık hizmet sunucu seçimi ve buna benzer müşteri hareketlerini şekillendiren bir unsurdur. Sağlık hizmet sunucusunun yaşanılan yere yakınlığı, hekimlerin ve diğer sağlık personelinin hastalarla olan iletişimi, tedavi sürecinde tıbbi sekreterlik hizmetlerinde harcanan zaman, laboratuvar ve diğer tıbbi hizmetlerde bekleme süreleri ile zamanlama, temizlik hizmetleri, fiziki ve sosyal alanlar ile otopark alanı gibi tıbbi bakım, otelcilik ve işletme hizmetleri ile ilgili özellikler, hastaların tercihlerinde belirleyici rol almaktadır.

Hastanelerde sunulan hizmet kalitesinin hastanede tedavi gören hastalar tarafından algı düzeyleri ve hastane tercih nedenlerini değerlendirme bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerinin sunumu ile ilgili tüm gelişmelerle birlikte, bu alana ve bu alanda yapılacak araştırmalara katkı sağlamak; bu araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

## **MATERYAL VE METOT**

Bu araştırma, Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi’nde sunulan hizmet kalitesinin hastanede tedavi gören hastalar tarafından algı düzeyleri ve hastane tercih nedenlerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini, Konya ilinde yer alan Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde poliklinik ve servis hizmeti alan 300 hasta oluşturmaktadır. Araştırmada servis ve poliklinik hastaları olmak üzere her iki grup için ayrı anket formu hazırlanıp uygulanmıştır. Araştırmada ve geçerliği-güvenirliği test edilmiş iki bölümden oluşan anket formundan yararlanılmıştır.

Araştırma kapsamında hastalara yapılan anket çalışmalarına 01 Mayıs 2014’de başlanmış ve 23 Mayıs 2014’de tamamlanmıştır. Araştırmada, hastalara yapılan anketlerin bir kısmı yüz yüze görüşerek aynı gün geri alınmış, bir kısmı ise bırakılarak belli bir süre sonra geri alınmıştır. Anketler toplandıktan sonra elde edilen veriler Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS 15,0) veri tabanına aktarılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygun oldukları saptanmış ve verilerin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, tek yönlü anova testleri kullanılmıştır. Araştırmanın yapıldığı Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi sonuçları yansıtılmaktadır.

### BULGULAR

Araştırmaya göre Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde poliklinik ve servis hizmeti alan hastaların demografik bilgilerine ilişkin tablolar ve sorulara verilen cevaplara ilişkin tablolar aşağıda verilmiştir.

**Tablo 3.** Katılımcılara (Poliklinik Hastaları ) Ait Demografik Bilgiler

Sosyal Güvence			Cinsiyet		
	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Emekli Sandığı	25	16,7	Kadın	83	55,3
SSK	64	42,7	Erkek	67	44,7
Bağ-Kur	54	36	Toplam	150	100
Yeşil Kart	4	2,7			
Özel Sigorta	3	2			
Toplam	150	100			
Eğitim Durumu			Meslek		
	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Eğitimsiz	2	1,3	Öğrenci	10	6,7
Okur – Yazar	6	4,0	İşçi	33	22
İlköğretim	35	23,3	Memur	12	8
Lise	52	34,7	Emekli	22	14,7
Yüksekokul	8	5,3	Ev Hanımı	27	18
Üniversite	42	28,0	Özel Sektör	24	16
Yüksek Lisans-Doktora	5	3,3	İşsiz	1	0,7
			Diğer	21	14
Toplam	150	100	Toplam	150	100

Araştırmaya katılan Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde poliklinik hizmeti alan katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde, katılımcıların 83'ünün (%55,3) kadın, 67'sinin (%44,7) ise erkek olduğu, Tablo 1. incelendiğinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde poliklinik hizmeti alan hastaların sosyal güvencelerinin 25'inin (%16,7) emekli sandığı, 64'ünün (%42,7) SSK, 4'ünün (%2,7) Yeşil Kart, 3'ünün (%2) özel sigortalı olduğu, Tablo 1. incelendiğinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde poliklinik hizmeti alan hastaların 2'sinin (%1,3) eğitimsiz olduğu, 6'sının (%4,0) okur-yazar olduğu, 35'inin (%23,3) ilköğretim mezunu olduğu, 52'sinin (%34,7) lise mezunu olduğu, 8'inin (%5,3) yüksekokul mezunu olduğu, 42'sinin (%28) üniversite mezunu olduğu, 5'inin (%3,3) yüksek lisans – doktora mezunu olduğu görülmektedir. Tablo 1. incelendiğinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde poliklinik hizmeti alan hastaların 10'unun(%6,7) öğrenci olduğu, 33'ünün (%22) işçi olduğu, 12'sinin (%8) memur olduğu, 22'sinin (%14,7) emekli olduğu, 27'sinin (%18) ev hanımı olduğu, 24'ünün (%16) özel sektör alanında olduğu, 1'inin (%0,7) işsiz olduğu görülmüş olup, diğer 21'inin (%14) olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde servis hizmeti alan katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde, katılımcıların 69'unun (%46) kadın, 81'inin (%54) ise erkek olduğu, Tablo 2. incelendiğinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde servis hizmeti alan hastaların sosyal güvencelerinin 32'sinin (%21,3) emekli sandığı, 54'ünün (%36) SSK, 5'inin (%3,3) Yeşil Kart, 2'sinin (%1,3) özel sigortalı ve diğer 5'inin (%3,3) sosyal güvencesinin olmadığı görülmüştür. Tablo 1. incelendiğinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde servis hizmeti alan hastaların 2'sinin (%1,3) eğitimsiz olduğu, 4'ünün (%2,7) okur-yazar olduğu, 13'ünün (%8,7) ilköğretim mezunu olduğu, 46'sının (%30,7) lise mezunu olduğu, 17'sinin (%11,3) yüksekokul mezunu olduğu, 61'inin (%40,7) üniversite mezunu olduğu, 7'sinin (%4,7) yüksek lisans – doktora mezunu olduğu görülmektedir. Tablo 2. incelendiğinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde servis hizmeti alan hastaların 16'sinin(%10,7) öğrenci olduğu, 25'inin (%16,7) işçi olduğu, 21'inin (%14) memur olduğu, 22'sinin (%14,7) emekli olduğu, 23'ünün (%15,3) ev hanımı olduğu, 18'inin (%12) özel sektör alanında olduğu, 3'ünün (%2) işsiz olduğu görülmüş olup, diğer 22'sinin (%14,7) olduğu görülmektedir.

**Tablo 2.** Katılımcılara (Poliklinik Hastaları ) Ait Algılar

N.E.Ü. Meram Tıp Fakültesi Hastanesini Tercih Etmenizin En Önemli Sebebi Nedir ?			Poliklinik hizmeti alabilmek için ne kadar beklediniz ?			Bekleme ve doktor kabülü sırasında karşılaştığımız tutum ve davranışlar ?		
	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Sosyal güvencem nedeniyle ücretsiz	14	9,3	Beklemedim	26	17,3	Rahatsız edici	9	6
Daha iyi tedavi olma ümidi	50	33,3	10-15 dakika	56	37,3	İlgisiz ve kesmekeslik	11	7,3
En yakın sağlık kuruluşu olması	4	2,7	Yarım saat kadar	42	28	normal	73	48,7
Yardımcı olabilecek tanıdıkların	37	24,7	1 saat	13	8,7	Rahatsız edici değildi	35	23,3
sevk edildiğim için	4	2,7	1 saatten fazla	13	8,7	Çok iyi	22	14,7
Doktorumun burada çalışıyor olması	11	7,3						
Tavsiye edilmesi	23	15,3						
Rasgele kendi seçimim	7	4,7						
Toplam	150	100	Toplam	150	100	Toplam	150	100
Doktorun muayene için ayırdığı zaman yeterli mi ?			Çevrenizdeki kişilere bu hastaneyi tavsiye edermisiniz ?			Bir sağlık probleminiz olursa tekrar bu hastaneyi tercih edermisiniz ?		
	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Çok yeterli	14	9,4	Kesinlikle ederim	30	20	Kesinlikle ederim	22	14,7
Yeterli	63	42,3	Ederim	74	49,3	Ederim	84	56
İdare eder	50	33,6	Kararsızım	31	20,7	Kararsızım	31	20,7
Yetersiz	18	12,1	Etmem	8	5,3	Etmem	9	6
Çok yetersiz	5	2,6	Kesinlikle etmem	7	4,7	Kesinlikle etmem	4	2,7
Toplam	150	100	Toplam	150	100	Toplam	150	100

Tablo.2’de görüldüğü üzere, poliklinik hizmeti alan hastalar N.E.Ü. Meram Tıp Fakültesi Hastanesini tercih etmenizin en önemli sebebi nedir sorusuna; %9,3’ü (14 kişi) sosyal güvencem nedeniyle ücretsiz cevabını, %33,3’ü (50 kişi) daha iyi tedavi olma cevabını, %2,7’si (4 kişi) en yakın sağlık kuruluşu olması cevabını, %7,3’ü (11 kişi) doktorumun burada çalışıyor olması cevabını, %15,3’ü (23 kişi) tavsiye edilmesi cevabını, %4,7’si (7 kişi) rastgele kendi seçimim cevabını vermiştir. Tablo 3.’de görüldüğü üzere, poliklinik hizmeti alan hastalar poliklinik hizmeti alabilmek için ne kadar beklediniz sorusuna; %17,3’ü (26 kişi) beklemedim cevabını, %37,3’ü (56 kişi) 10-15 dakika cevabını, %28’i (42 kişi) yarım saat kadar cevabını, %8,7’si (13 kişi) bir saat cevabını, %8,7’si (13 kişi) bir saatten fazla cevabını vermiştir.

Tablo 2’de görüldüğü üzere, poliklinik hizmeti alan hastalar çevrenizdeki kişilere bu hastaneyi tavsiye eder misiniz sorusuna; %6’sı (9 kişi) rahatsız edici cevabını, %7,3’ü (11 kişi) ilgisiz ve keşmekeşlik cevabını, %48,7’si (73 kişi) normal cevabını, %23,3’ü (35 kişi) rahatsız edici değildi cevabını, %14,7’si (22 kişi) çok iyi cevabını vermiştir. Tablo 3.’de görüldüğü üzere, poliklinik hizmeti alan hastalar doktorun muayene için ayırdığı zaman yeterli mi sorusuna; %9,4’ü (14 kişi) çok yeterli cevabını, %42,3’ü (63 kişi) yeterli cevabını, %33,6’sı (50 kişi) idare eder cevabını, %12,1’i (18 kişi) yetersiz cevabını, %2,6’sı (5 kişi) çok yetersiz cevabını vermiştir. Tablo 3.’de görüldüğü üzere, çevrenizdeki kişilere bu hastaneyi tavsiye eder misiniz sorusuna; %20’si (30 kişi) kesinlikle ederim cevabını, %49,3’ü (74 kişi) ederim cevabını, %20,7’si (31 kişi) kararsızım cevabını, %5,3’ü (8 kişi) etmem cevabını, %4,7’si (7 kişi) kesinlikle etmem cevabını vermiştir. Tablo 3.’de görüldüğü üzere, poliklinik hizmeti alan hastalar bir sağlık probleminiz olursa tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz sorusuna; %14,7’si (22 kişi) kesinlikle ederim cevabını, %56’sı (84 kişi) ederim cevabını, %20,7’si (31 kişi) kararsızım cevabını, %6’sı (9 kişi) etmem cevabını, %2,7’si (4 kişi) kesinlikle etmem cevabını vermiştir.

Tablo 3.’de görüldüğü üzere, servis hizmeti alan hastalar “ N.E.Ü. Meram Tıp Fakültesi Hastanesini tercih etmenizin en önemli sebebi nedir?” sorusuna; %7,3’ü (11 kişi) sosyal güvencem nedeniyle ücretsiz cevabını, %39,3’ü (59 kişi) daha iyi tedavi olma cevabını, %4,7’si (7 kişi) en yakın sağlık kuruluşu olması cevabını, %16,7’si (25 kişi) doktorumun burada çalışıyor olması cevabını, %10,7’si (16 kişi) tavsiye edilmesi cevabını, %2’si (3 kişi) rastgele kendi seçimim cevabını vermiştir.

Tablo 3’de görüldüğü üzere, poliklinik hizmeti alan hastalar. “Bekleme ve doktor kabulü sırasında karşılaştığınız tutum ve davranışlar “ sorusuna; %8,7’si (13 kişi) rahatsız edici cevabını, %12’si (18 kişi) ilgisiz ve keşmekeşlik cevabını, %38’si (57 kişi) normal cevabını, %12’si (18 kişi) rahatsız edici değildi cevabını, %29,3’ü (44 kişi) çok iyi cevabını vermiştir.

Tablo 3’de görüldüğü üzere, servis hizmeti alan hastalar “ hizmet alabilmek için ne kadar beklediniz? “ sorusuna; %28,7’si (43 kişi) beklemedim cevabını, %42,7’si (64 kişi) 10–15 dakika cevabını, %23,3’ü (35 kişi) yarım saat kadar cevabını, %4’ü (6 kişi) bir saat cevabını, %1,3’ü (2 kişi) bir saatten fazla cevabını vermiştir.

Tablo 3’de görüldüğü üzere, servis hizmeti alan hastalar “ Bir sağlık probleminiz olursa tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz? “ sorusuna; %20’si (30 kişi) kesinlikle ederim



cevabını, %62,7'si (94 kişi) ederim cevabını, %14'ü (21 kişi) kararsızım cevabını, %2,7'si (4 kişi) etmem cevabını, %0,7'si (1 kişi) kesinlikle etmem cevabını vermiştir.

Tablo 3'de görüldüğü üzere, servis hizmeti alan hastalar “ Kaç kişilik odada kalıyorsunuz? “ sorusuna; %20'si (30 kişi) tek kişilik oda cevabını, %45,3'ü (68 kişi) iki kişilik cevabını, %24'ü (36 kişi) üç kişilik cevabını, %6,7'si (10 kişi) dört kişilik cevabını, %4'ü (6 kişi) daha fazla cevabını vermiştir. Tablo 3'de görüldüğü üzere, servis hizmeti alan hastalar “ Hastaneye yatışınız hangi şekilde oldu? “ sorusuna; %14,7'si (22 kişi) acil poliklinikten cevabını, %21,3'ü (32 kişi) özel muayeneden cevabını, %58'i (87 kişi) normal poliklinikten cevabını, %6'sı (9 kişi) başka kurumdan sevkli cevabını vermiştir.

**Tablo 3.** Katılımcılara (Yatan Hastalar) Ait Algılar

N.E.Ü. Meram Tıp Fakültesi Hastanesini tercih etmenizin en önemli sebebi nedir ?			Bekleme ve doktor kabulü sırasında karşılaştığımız tutum ve davranışlar ?			Hizmet alabilmek için ne kadar beklediniz ?		
	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Sosyal gövencem nedeniyle ücretsiz muayene olabılme imkanı	11,0	7,3	Rahatsız edici	13,0	8,7	Beklemedim	43,0	28,7
Daha iyi tedavi olma ümidi	59,0	39,3	İlgisiz ve keşmekeşlik	18,0	12,0	10-15 dakika	64,0	42,7
En yakın sağlık kuruluşu olması	7,0	4,7	Normal	57,0	38,0	Yarım saat kadar	35,0	23,3
Yardımcı olabilecek tanıdıkların olması	25,0	16,7	Rahatsız edici değildi	18,0	12,0	1 saat	6,0	4,0
Sevk edildiğim için	4,0	2,7	Çok iyi	44,0	29,3	1 saatten fazla	2,0	1,3
Doktorumun burada çalışıyor olması	25,0	16,7						
Tavsiye edilmesi	16,0	10,7						
Rasgele kendi seçimim	3,0	2,0						
<b>Toplam</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
Bir sağlık probleminiz olursa tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz ?			Kaç kişilik odada kalıyorsunuz ?			Hastaneye yatışınız hangi şekilde oldu ?		
	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle ederim	30,0	20,0	Tek Kişilik	30,0	20,0	Acil poliklinikten	22,0	14,7
Ederim	94,0	62,7	İki Kişilik	68,0	45,3	Özel muayeneden	32,0	21,3
Kararsızım	21,0	14,0	Üç Kişilik	36,0	24,0	Normal poliklinikten	87,0	58,0
Etmem	4,0	2,7	Dört Kişilik	10,0	6,7	Başka kurumdan sevkli	9,0	6,0
Kesinlikle etmem	1,0	0,7	Daha fazla	6,0	4,0			
<b>Toplam</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Tablo 4.'de görüldüğü üzere; poliklinik hastalarının tedavi gördükleri yere göre hizmet kalitesini algılamalarında farklılık olup olmadığını test etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. Tablo 5. incelendiğinde, cinsiyete göre poliklinik hastalarının algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ( $p>0,05$ ), Eğitim durumuna göre poliklinik hastalarının algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ( $p>0,05$ ), hastane tercih nedenlerine göre poliklinik hastalarının algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ( $p>0,05$ ), hastane polikliniklerinden memnun olma durumuna göre poliklinik hastalarının algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,005$ ), hasta önce başka bir sağlık kuruluşuna tedavi görmek ya da kontrolden geçmek amacıyla gitme durumlarına göre poliklinik hastalarının algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ( $p>0,05$ ), çevrelerindeki kişilere araştırmaya konu hastaneyi tavsiye etme durumlarına göre poliklinik hastalarının algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,05$ ) tespit edilmiştir.

Yatan hastaların tedavi gördükleri yere göre hizmet kalitesini algılamalarında farklılık olup olmadığını test etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. Tablo 5. incelendiğinde, cinsiyete göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ( $p>0,05$ ), Eğitim durumuna göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,05$ ), Hastane tercih nedenlerine göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,05$ ), Hastane polikliniklerinden memnun olma durumuna göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,005$ ), Yatan hastaların kaldıkları odadaki kişi sayısına göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ( $p>0,005$ ), çevrelerindeki kişilere araştırmaya konu hastaneyi tavsiye etme durumlarına göre yatan hastaların algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ( $p<0,05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo 4.** Katılımcılara (Poliklinik Hastalar) Ait Puan Ortalamaları ile Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Arasındaki Farkı İlişkin Bulgular

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>T değeri</b>	<b>Anlamlılık</b>		
Kadın	83	33,88	0,458	0,499		
Erkek	67	35,50				
<b>Eğitim durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>		
Eğitimsiz	2	29,05	1,909	0,083		
Okur Yazar	6	35,31				
İlköğretim	35	31,79				
Lise	52	36,06				
Yüksekokul	8	32,26				
Üniversite	42	35,49				
Yüksek Lisans - Doktora	5	36,97				
<b>N.E.Ü. Meram Tıp Fakültesi Hastanesini tercih etmenizin en önemli sebebi nedir ?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>			<b>F değeri</b>	<b>P</b>
Sosyal güvencem nedeniyle ücretsiz	14	32,10	1,072	0,385		
Daha iyi tedavi olma ümidi	50	36,30				
En yakın sağlık kuruluşu olması	4	30,94				
Yardımcı olabilecek tanıdıkların olması	37	34,02				
Sevk edildiğim için	4	33,44				
Doktorumun burada çalışıyor olması	11	33,93				
Tavsiye edilmesi	23	35,40				
Rastgele kendi seçimim	7	31,85				
<b>Hastane Poliklinik Hizmetlerinden Memnun musunuz?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>			<b>F değeri</b>	<b>P</b>
Evet	97	3,60			4,412	<b>0,037</b>
Hayır	52	3,16				
<b>Daha önce başka bir sağlık kuruluşuna tedavi görmek yada kontrolden geçmek amacıyla gittiniz mi ?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>		
Evet	141	3,43	1,627	0,204		
Hayır	8	3,77				
<b>Çevrenizdeki Kişilere bu hastaneyi tavsiye eder misiniz ?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>		
Kesinlikle ederim	30	38,75	7,66	0,000		
Ederim	74	35,43				
Kararsızım	31	30,58				
Etmem	8	30,43				
Kesinlikle etmem	7	30,77				

**Tablo 5.** Katılımcılara (Yatan Hastalar) Ait Puan Ortalamaları ile Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Arasındaki Farkı İlişkin Bulgular

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>T Değeri</b>	<b>Anlamlılık Düzeyi</b>
Kadın	67	3,95	1,59	0,209
Erkek	81	4,08		
<b>Eğitim durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>
Eğitimsiz	2	4,20	3,496	<b>0,003</b>
Okur Yazar	4	4,27		
İlköğretim	13	3,50		
Lise	44	3,90		
Yüksekokul	17	4,08		
Üniversite	61	4,23		
Yüksek Lisans - Doktora	7	3,56		
<b>N.E.Ü. Meram Tıp Fakültesi Hastanesini tercih etmenizin en önemli sebebi nedir ?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>
Sosyal güvencem nedeniyle ücretsiz	11	3,71	4,488	<b>0,000</b>
Daha iyi tedavi olma ümidi	58	4,20		
En yakın sağlık kuruluşu olması	7	3,65		
Yardımcı olabilecek tanıdıkların olması	25	3,56		
Sevk edildiğim için	4	4,27		
Doktorumun burada çalışıyor olması	25	4,19		
Tavsiye edilmesi	15	4,27		
Rastgele kendi seçimim	3	3,42		
<b>Hastane Poliklinik Hizmetlerinden Memnun musunuz ?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>T Değeri</b>	<b>P</b>
Evet	87	4,26	22,892	<b>0,000</b>
Hayır	61	3,67		
<b>Kaç kişilik Odada Kalıyorsunuz</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>
Tek Kişilik	29	4,28	2,26	0,066
2 Kişilik	68	3,92		
3 Kişilik	35	4,07		
4 Kişilik	10	4,04		
Daha Fazla	6	3,56		
<b>Çevrenizdeki Kişilere bu hastaneyi tavsiye eder misiniz ?</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F değeri</b>	<b>P</b>
Kesinlikle ederim	39	4,33	19,432	<b>0,000</b>
Ederim	83	4,14		
Kararsızım	21	3,15		
Etmem	3	2,57		
Kesinlikle etmem	2	4,13		

## TARTIŞMA

Araştırma sonucunda elde edilen poliklinik ve yatan hastaların algılamaları ve hastane tercih nedenlerine ilişkin bulgular Erdem'in çalışması ile uyumluluk göstermektedir (8) .

Emhan A. ve ark. tarafından yapılan çalışmada yatarak ve ayaktan tedavi görmüş hastalar memnuniyet oranları açısından karşılaştırılmıştır. Yatan hastalar doktor ilgisi, laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi ve hasta güvenliği bakımından ayaktan hastalara göre daha fazla oranda memnuniyet bildirmişlerdir (9). Araştırmamızda bu oran %42 oranında olumlu ve %38 oranında normal değerlerde çıkmıştır (Tablo3).

Yıldırım S.Y. ve ark. tarafından yapılan çalışmada, araştırmaya konu hastanenin tercih edilmesinde en önemli etkenin, hastaneye olan güven olduğu, ilk defa başvuru yapan hasta oranının %20 ve tekrar hastaneyi tercih etmek isteyenlerin oranının %90 olduğu sonucuna varılmıştır (10). Araştırmamızda ise %39,3 yatan hastalarda ve %33,3 ise poliklinik hastalarında ise başvurdukları hastanenin 'daha iyi tedavi olma ümidi' ile başvurmuş olmaları sonucu çıkmıştır (Tablo 2, Tablo3).

Şişe ve Altinel tarafından Afyon Kocatepe Üniversitesi ANS Araştırma ve Uygulama Hastanesinde gerçekleştirilen çalışma ile ilgili olarak hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek bulunduğu, servislerde genel konularda hastalar tarafından belirtilen olumsuzlukların giderilmesi ile hasta memnuniyetinin daha da artırılacağı ve böylece hizmet kalitesinin hedeflenen düzeye ulaşabileceği önerileri belirtilmiştir (11). Araştırmamızda ise bir hastaneyi tekrar tercih etme sorusuna verilen cevap %62,7 olması söz konusu hastanenin memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Önsüz ve ark. tarafından Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yapılan çalışmada katılımcıların çoğunlukla kurum sevklerinin işleme geçirilmesi, kalacağı odayı bulabilme, odalarının hazırlanması gibi konularda zorlukla karşılaşmadıklarını, katılımcıların çoğunun ziyaret saatlerinin uygun olduğunu, ihtiyaç duyduklarında ilgili birimdeki sorumlu doktora ulaşabildiklerini, teşhis ve tedavi için yapılan işlemleri yeterli bulduklarını ve hastaların çoğunun gerekli olduğunda hastaneye yeniden başvurmayı düşündükleri ve bir yakınları için de gerekirse hastaneyi tavsiye edecekleri sonucuna ulaşılmıştır (12). Araştırmamızda ise "çevrenizdeki kişilere hastaneyi tercih eder misiniz" sorusuna verilen cevap %69,3 oranında tavsiye ederim sonucu çıkmıştır.

Tükel B. ve ark. (2004) tarafından Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbn-i Sina Hastanesine yapılan çalışmada, araştırma grubunun hastane hizmetleri hakkındaki görüşleri

konusunda %80,8'lik bir oranla en fazla işaret levhalarından memnun kaldıkları, danışma hizmetlerinden memnuniyetin %76,4 oranında olduğu, danışma hizmetlerini %74,3'lük oranla ulaşım hizmetleri olduğu, haberleşme hizmetlerinden memnuniyet %72,6, park yeri hizmetlerinden memnuniyet %40,8 ve tuvaletlerin temizliğinden memnuniyetin %42,4 oranında olduğu sonucuna ulaşmışlardır. İbn-i Sina Hastanesi yönetiminin park yeri hizmetlerini ve tuvalet temizliği konularını değerlendirerek çözüm üretmesi gerektiğini belirtmişlerdir (13).

Aytar G. ve Yeşildal N. tarafından Düzce Tıp Fakültesinde yapılan çalışmada, katılımcıların %93,4'ü hastalandıklarında hastaneyi tekrar tercih edeceklerini ve %91,8'i hastane hizmetlerinden genel olarak memnun kaldığı belirtmişlerdir (14). Araştırmamızda ise %70 oranında tekrardan tercih ederim sonucu çıkmıştır.

Priporas, C.V. ve ark. tarafından Yunanistan'da yapılan çalışmada hastaların memnuniyet düzeyi üzerindeki en önemli değişkeninin verilen sağlık hizmetinin kalitesi olduğu, hastaların memnuniyetlerinin sadece sağlık bileşenlerinin kalite düzeyi değil aynı zamanda onların deneyimleri yani hastaneye gitme sıklıklarıyla da ilgili olduğu sonucuna ulaşmışlardır (15). Bizim çalışmamızda ise doktorların ilgisinin fazla olması, bekleme süresinin az olması, odalarda yatan hasta sayısının az olmasının ve tekrar hastaneyi tercih edebileceklerinin olması hastaların memnuniyet algısını etkilemektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Araştırmada poliklinik hastalarla ilgili memnuniyet araştırmasına baktığımızda; cinsiyet, eğitim durumu, hastaneyi tercih etme nedeni açısından ortalamalar arasında anlamlı bir farkın olmadığı gözlemlenmiştir. Hastanenin poliklinik hizmetlerinden memnun musunuz sorusuna verilen cevapta ortalamalar arasında anlamlı bir farkın olduğu gözlemlenmiş evet diyenlerin ortalamaları daha fazla çıkmıştır ( $p<0,05$ ). Hastaneyi çevrenize tavsiye eder misiniz sorusuna verilen cevaplarda yine ortalamalar arasında anlamlı bir fark gözlemlenmiş, ederim diyenlerle kesinlikle ederim diyenlerin ortalamaları daha fazla çıkmıştır ( $p<0,05$ ).

Araştırmada yatan hastalarla ilgili memnuniyet araştırmasına baktığımızda; cinsiyet, odada kalma sayısı açısından incelendiğinde grupların ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olmadığı gözlemlenmiştir. Eğitim durumu açısından ortalamalar arasında anlamlı bir fark çıkmıştır ve ilk öğretim ve lise mezunu hastaların memnuniyet düzeyleri konusunda kararsız bir tutum sergilemişlerdir( $p<0,05$ ). Hastane poliklinik hizmetlerinden memnun musunuz

sorusuna verilen cevaplarda ortalamalar arasında anlamlı bir farkın olduğu gözlemlenmiştir ( $p<0,05$ ). Memnun olduklarını belirtenlerin oranları daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Çevrenizdekilere bu hastaneyi tavsiye eder misiniz sorusuna verilen cevaplarda yine ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir ( $p<0,05$ ). Kesinlikle tavsiye ederim diyenlerle tavsiye ederim diyenlerin ortalamaları daha fazla çıkmıştır.

Araştırmamızda Sağlık hizmetleri pazarlamasının bileşenleri, sağlık hizmetleri sektöründe ve bu sektöre ilişkin pazarlama faaliyetleri sürecinde önemli bir yere sahiptir. Bu çalışmada, poliklinik hizmeti ve yatarak tedavi hizmeti alan hastaların algıları ile hastane tercih nedenleri üzerinde durulmuştur. Sağlık hizmet sunumunda faaliyet gösteren hastanelerin bu hizmetleri yürütürken hastaların sahip oldukları algılar ile yönetsel kararlarda bu algıların etkili olması özellikle hususlardan biridir.

Hastaların tedavi gördükleri farklı tıbbi bölümler, hastaların cinsiyeti, eğitim durumları, hastaların tedavi gördükleri farklı sağlık hizmet sunucularının yanı sıra; hastaların sağlık hizmeti almaları ile ilgili çevrelerinde yaşayan kişilere tavsiye etme durumları ile özellikle poliklinik hizmetlerine yönelik memnuniyet dereceleri hem hastalar hem de hastane yönetimi açısından önemli bir konudur.

Hastane yönetimi poliklinik ve yataklı tedavi hizmetlerini alan hastaların, bu hizmetlerden faydalanma süresince aşırı zaman kayıplarına neden olacak faktörleri titiz bir şekilde belirlemelidirler. Sağlık personeli ve diğer personel ile hastalar arasında etkili iletişim süreci oluşturulmalı, hastaların beklentilerine ivedi çözümler getirilmelidir. Tıbbi bakım hizmetleri olarak hekimlik ve hemşirelik hizmetleri kapsamında güçlü ve zayıf yönlerin detaylı analizleri yapılmalıdır. Hastaların sağlık hizmetlerini almaya başlamalarında ilk andan itibaren tüm süreç boyunca konfor ve rahatlığın sunulmasına ilişkin gerekli donanım ve düzenlemeler hastane yönetiminin yerine getirilmelidir.

## **KAYNAKLAR**

1. Şimşek M. "Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü" Babiâli Kültür Yayınları, İstanbul, 2002: 16.
2. Varinli, İ. "Tüketicilerin Hizmet Kalitesi Algılamalarının Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma", 4. Ulusal Pazarlama Kongresi, 18–20 Kasım, 1999: 219–227.

3. Zerenler, M. & Ögüt, A. “Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2007;18; 501-51.
4. Kotler, P. Marketing Management, The Millennium Edition. New Jersey, PrenticeHall.-2000
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. L.. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing, 1988; 64 (Spring): 12-40.
6. Altay, A., “Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Açılımlar ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi” Ocak-Mart 2007; 37-39.
7. Stiglitz Joseph E. Economics of the Public Sector, 2nd ed. New York, W.N. Norton Comp; Inc.- 1988
8. Erdem, Ş.. “Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Üzerine Bir Uygulama”. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi-2007.
9. Emhan, A., Bez, Y., Dülek, E. “Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri”. Dicle Tıp Derg / Dicle Med J ,2010;37(3): 241-247.
10. Yıldırım, Y.S., Aksoy, F., Veyseller, B., Altın, S. “ Hastaların Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler”. Nisan-Mayıs-Haziran 2009 Haseki Tıp Bülteni: 11.
11. Şişe, Ş., Altınel, E. C., (2012) “Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti” Selçuk Tıp Derg. 2012;28(4):213-218.
12. Önsüz, F.M., Topuzoğlu, A., Cöbek, C.U., Ertürk, S., Yılmaz, F., Birol, S. (2008). “İstanbul’da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi” Marmara Medical Journal 2008;21(1):033-049.
13. Tükel, B., Acuner, A.M., Önder, Ö.R., Üzgül, A. “Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi’nde Yatan Hasta Memnuniyeti”. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. . 2004;57( 4): 205-214.
14. Aytar , G., Yeşildal, N., . “ Yatan Hasta Memnuniyeti”. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.
15. Priporas, C.V., Laspa, C., Kamenidou, I.,. “Patient Satisfaction Measurement For In-Hospital Services: A Pilot Study In Greece”. Journal of Medical Marketing. 2008; 8 (4): 325–340.