



Vankulu Sosyal Araştırmalar Dergisi  
ISSN: 2630-600X



**VASAD**

Vankulu Sosyal Araştırmalar Dergisi - Yıl / Year: 2020 - Sayı / Issue: 6 - Sayfa/Page: 9-24  
Makale Bilgisi / Article Info / Geliş/Received: 19.10.2020 / Kabul/Accepted: 16.12.2020  
Yayın Tarihi/ Date Published: 25.12.2020

**Atf/Citation:** Tunçer, S. A. & Aygün, M. (2020). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi: Van İlinde Faaliyet Gösteren Hastaneler Üzerine Bir Uygulama. *Vankulu Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6, 9-24

Araştırma Makalesi / Research Article

**Süleyman Azad TUNÇER**

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Yüksek Lisans Öğrencisi  
ORCID: 0000-0003-2763-9894  
s.azadtuncer@yyu.edu.tr

**Mehmet AYGÜN**

Prof. Dr.  
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi  
İİBF İşletme Bölümü  
ORCID: 0000-0003-2782-3093  
maygun@yyu.edu.tr

**Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi: Van İlinde Faaliyet Gösteren Hastaneler Üzerine Bir Uygulama\***

*Service Quality in Health Sector: An Application on Hospitals in Van Province*

**Öz**

Sağlık hizmetleri, insan yaşamı için hayati bir öneme sahiptir. Gelişen yaşam koşullarıyla birlikte yeniden şekil kazanan insanların beklentileri, kalite düzeyinin de yükseltilmesini de zorunlu hale getirmektedir. Bu zorunluluklar göz önüne alındığında sağlık sektöründe de kalite beklentilerinin arttığı önemli bir hizmet sektörü olarak görülmektedir. Ülkemizde özellikle hastane seçimi söz konusu ise, genellikle kariyer yapmış hastanelerin ilk planda düşünüldüğü bilinmektedir. O halde sağlıkta kaliteyi yakalayabilmek, hangi hastane olursa olsun sağlık hizmeti alma ihtiyacı olan tüketicinin beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamakla mümkün olabilecektir. Bu çalışma kamu ve özel hastanelerin karşılaştırmalı kaliteleri ölçülmeye beraber, hastanelerden hizmet alan kişilerin beklentilerini, hangi beklentilerin ön plana çıktığını ve bu beklentilerin ne ölçüde karşılandığını araştırmaktadır. Bu amaç doğrultusunda sağlık sektöründe hizmet kalitesi incelenmiştir. Bu inceleme neticesinde Van ilinde faaliyet gösteren ikisi kamu ve biri de özel olmak üzere üç hastane üzerinde toplam 600 anket çalışması yapılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda özellikle özel hastaneden kalite ve memnuniyetin kamu hastanelerine göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu hastaneleri, özel hastaneler, hizmet kalitesi

\*Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü Tarafından SYL-2019-8259 Nolu Proje ile Desteklenen "Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Van İlinde Faaliyet Gösteren Hastaneler Üzerine Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

### **Abstract**

Health care is vital for human life. Reshaping is expected along with the developing living conditions, and the expectations are made compulsory to increase the quality level. If these requirements can be considered, it seems to be an important service sector where quality expectations increase in the health sector. Make sure you are doing a country that you have made to a country in your country. In this case, you can request that you will get health service, regardless of which hospital. This study investigates the comparative quality of public and private hospitals and the expectations from the hospitals, which expectations come to the forefront and how these expectations are met. This objective was analyzed in our services in the health sector. As a result of this review, companies operating in Van were distributed 600 surveys in three hospitals, one public and one private. It is concluded that the quality and satisfaction of the private hospital's structured functionality is higher than the public hospitals.

**Keywords:** Public hospital, private hospitals, service quality.

### **Giriş**

Hizmet sektörünün ekonomik anlamda sanayi sektöründen önce geldiği ve ülke ekonomisine çok daha fazla gelir sağladığı dünyanın genelinde kabul edilmiş bir olguya dönüşmüştür. Hizmet alanında yaşanan artış, küçülen pazar payları ve işletmeler arasında artan rekabet hizmet sektöründe, kalite ve müşteri memnuniyeti gibi kavramlarını ön plana çıkarmıştır.

Hizmet sektöründe yaşanan gelişmeler sonucunda, bundan en çok etkilenen sektörlerin başında sağlık hizmetleri gelmektedir. Bu denli önem arz etmesindeki asıl faktör, sağlık hizmetinin insan hayatını ilgilendirmesi noktasında vurgulanan hassasiyetin başka hiç bir şeyle kıyaslanamayacağı gerçeğidir. Buna karşın sağlık hizmetlerindeki karmaşık yapı kalite standartlarının belirlenmesine ve bu standartların uygulanması noktasında zorluklara sebebiyet vermiştir. Bu durum sağlık hizmetlerinde kalite uygulamasına geç başlanması bu zorlukların başlıca nedeni olarak gösterilebilir.

Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilite edilmesine ek olarak, hastalıkların önceden tespit edilip önlenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesi ile ilgili faaliyetler bütünüdür. Sağlık alanında yürütölen hizmet çalışmaları bireylerin sağlığını korunması ve geçirilmiş olan bir hastalığın teşhis edilmesi, tedavi ve bakım olmak üzere iki ana grupta toplanmaktadır. Sağlık alanında yürütölen çalışmalar kişisel ya da kurumsal olarak sunulabilmektedir. Modern ölkelerde kurumsallaşma yapısı çok daha üst düzey profesyonelleşmiş olduğundan, sağlık hizmetlerinin örgütler tarafından sunulması daha çok daha fazla kabul görmüştür. Özellikle

sunulan son hizmetlerin bir ekip ile üretilmesi ve daha etkin sunulabilmesi kurumsal düşünmeyi ve uygulamayı zorunlu kılabilir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2000: 34).

Sağlık hizmetlerindeki temel amaç, ülkenin ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini istenilen kalite ve zamanda ve en düşük maliyetle sunmaktır. Teknolojideki değişimler, maliyetlerin yükselmesi ve hasta şikayetlerindeki artışlar sağlık hizmetlerini daha karmaşık hale getirmektedir. Türkiye’de sağlık sektöründeki işletme sayısının, nüfus artışına göre yeterli olmadığı ifade edilmektedir. Toplumsal refah düzeyinin artmasına bağlı olarak hastalarda da daha kaliteli bir hizmet beklentisi söz konusudur. Sağlık sektöründeki işletme sayısının istenilen seviyede olmaması, uzman doktor ve sağlık personeli eksikliği ile malzeme ihtiyacı karşılama yetersizlik, bu sektörde düzeltici önlemlerin alınmasını ve hizmet kalitesinin yükseltilmesini gerekli kılmaktadır (Papatya vd, 2012: 91). Bununla birlikte son yıllarda sağlık sektörüne yapılan ciddi yatırımlar sonucunda söz konusu eksikliklerin giderilmesi ve kalitenin yükseltilmesi yönünde gözle görülür bir artışın olduğu da kabul edilmektedir.

Sağlık kurumları günümüzde hastaların gözünde algı düzeylerini saptamak için tipik olarak kabul, uygunluk, iletişim, bakım kalitesi, personel ve fiziksel imkânlar gibi bazı ölçümler yaparak kurumsal yeterliliklerini ortaya çıkarmak üzere çalışmalar yapmaktadır. Yapılan bu çalışmalar neticesinde hastane yönetimi, sağlık hizmeti almak üzere kuruma gelen kişilerin ve kurumdan ayrılırken kendilerini nasıl hissettikleri ve operasyonel eksiklikleri yetersizliklerin nasıl giderileceği konusunda bilgi sahibi olmayı amaçlanmıştır. Ancak sağlık kurumlarında en iyi teknolojinin kullanılması ve en kalifiye personel ile yapılacak kaliteli sağlık bakımını yine de hastaların kurumda ayrılırken memnun ayrılacağına garanti edemez. Sağlık kurumuna gelen bireyler genel olarak hisleriyle hareket eder ve en basitinden tedavi olmaya gelen kişinin kendisine sıra gelinceye kadarki geçen süre bile algı düzeyinde değişikliğe sebep olmaktadır (Zaim ve Tarım, 2010).

Hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinde son derece önemli bir konudur. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hizmeti sunan sağlık birimlerinin sunduğu hizmet ile hasta gereksinimini tatmin düzeyini, hastanın hizmete ulaşabilme notasında karşılaştığı sorunlara, yapılan sağlık hizmeti sonrasında hastanın ne kadar fayda sağladığına ve alınan hizmetin sonrasında ne düşündüğünü göstermektedir. Sağlık işletmelerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler arasında, aldığı tıbbi bakım hizmetleri, güvenlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, idari hizmetler, sağlık personelin hastaya olan ilgisi, laboratuvar

sonuçlarına erişebilirlik, sonuçların doktora ulaştırılma süresi, temizlik, yemek ve bürokratik işlemler gibi faktörler sayılabilir.

Yukarıdaki teorik tartışmalardan hareketle bu çalışmanın temel amacı, sağlık sektöründe hizmet kalitesini incelemektir. Bu amaç ile Van ilinde faaliyet gösteren üç hastane üzerine inceleme yapılmıştır. Yapılan çalışmanın sonucunda; tüm hastaneler açısından hizmet kalitesi boyutlarına göre elde edilen ortalamaların vasat düzeyde ve birbirine yakın ortalamalar oldukları, her bir hastanede farklı hizmet kalitesi boyutlarının ön plana çıktığı belirlenmiştir. Hizmet kalitesi ve memnuniyet açısından en iyi değerlere sahip hastanenin Lokman Hekim Hastanesi olduğu ve bunu sırasıyla Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Tıp Merkezi'nin izlediği görülmüştür.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Girişi takiben birinci bölümde kavramsal ereve açıklanmıştır. Bu bölümde hizmet ve hizmet kalitesi kavramları hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde, ampirik uygulama yapılmış, son bölüm ise genel değerlendirmeye ayrılmıştır.

### **1. Hizmet Kavramı ve zellikleri**

Günümüzde örgütlerin çoğunun varoluş amaçlarıyla ilgili soru yöneltildiğinde, genellikle verdikleri cevaplar arasında; halka, tüketicie hizmet vermek biçimindedir. Ekonomik anlamda bakıldığında klasik imalat, ticaret ve hizmet biçiminde yapılan ayrımlar, her sektörün kendine uygun grdğu hizmet rgt olarak tanımlamayı seçmektedir. Durum böyle olunca hizmetlerin kapsamının genişlemesine bağlı olarak hizmetin tanım ve sınıflandırılmasını kavramsal olarak zorlaşmaktadır.

Hizmet kavramının tanımlanmasına ilişkin literatür incelendiğinde ortak bir tanımlamanın olmadığı görülmektedir. Yaşanan toplumsal değişimlere bağlı olarak hizmet kavramı tanımlamalarında değişimin söz konusu olmuştur. Fransız filozoflarınca ilk olarak sistematik olarak incelenmiş olan hizmet kavramına “tarım faaliyetleri dışında kalan tüm faaliyetler” denmiştir. Bu tanımın yapıldığı dönemi düşündüğümüzde ve o dönemlerdeki üretim yapısı göz önüne aldığımızda bu tanım doğal anlaşılmaktadır. Fakat sonraki dönemlerde yani sanayinin de artık gündelik hayata yerleşmeye başlamasıyla Adam Smith bu tanımın yetersizliğini fark ederek hizmeti, sonunda somut, elle tutulabilir ürün meydana getirmeyen bütün faaliyetler olarak tanımlamıştır (ztrk, 2010: 17). Tablo 1’de tarihsel süreç içinde hizmet tanımları verilmiştir:

**Tablo 1: Tarihsel Süreç İçinde Hizmet Tanımları**

<b>Fizyokratlar (- 1750)</b>	Tarımsal üretim hariç geri kalan faaliyetlerin tümü
<b>Adam Smith (1723-90)</b>	Somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
<b>J.B.Say (1767-1832)</b>	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
<b>Alfred Marshall (1842-1924)</b>	Yaratıldığı anda varlık bulan mallar
<b>Batı Ülkeleri (1925-60)</b>	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
<b>Çağdaş</b>	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan faaliyetler

Pazarlama biliminin öncülerinden Kotler (1997: 467) hizmet kavramını, tarafların karşılıklı olarak birbirine sunduğu, özünde dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da fayda olarak tanımlamıştır. Grönross (1990: 27) ise hizmet kavramını, mutlak olmasa da doğal olarak az ya da çok dokunulmaz (soyut) bir yapısının yanında, hizmeti alan (müşteri) ile hizmet personeli ve/veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları, malları ve/veya sistemleri arasındaki kombinasyon esnasında oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm sağlanan bir faaliyet ya da faaliyet dizisidir. Farklı şekillerde ifade edilmesine karşın hizmet tanımlamasında beş temel özellik üzerinde durulmaktadır. Bunlar; heterojenlik (türdeş olmama), soyutluluk, eş zamanlı üretim ve tüketim, dayanıksızlık (stoklanamama) ve sahipliğinin olmamasıdır.

### 1.1. Hizmet Kalitesi ve Boyutları

Kalite kavramının gelişmesine paralel olarak hizmet kalitesi kavramı da önem kazanmıştır. En genel anlamda “kullanma amacına uygunluk” olarak ifade edilen kalite kavramı, son yıllarda önemli bir kavram haline gelmiştir. Taşlıyan ve Gök (2012: 72) kalite kavramını “bir ürün veya hizmetin belirlenen gereksinimleri karşılama, müşteri beklentilerine yerine getirmesi, amaca, kullanma ve ihtiyaçlara uygunluk” şeklinde ifade etmişlerdir.

Özellikle 1980’ler sonrasında ülke ekonomilerinin büyümesi ve genişlemesi ve bu arada hizmetler sektörünün de ekonomide payının artışına bağlı olarak hizmette kalite arayışlarına hız

verilmiştir. Hizmet kavramının tanımlanmasındaki eş zamanlı üretim ve tüketim, sahipliğinin olmaması ve soyutluluk hizmet kalitesi kavramının algısını önemli bir şekilde etkilemektedir. Diğeri bir ifade ile hizmet kalitesi, soyut bir nitelik taşımasından dolayı kavramsallaştırılması zordur. En genel anlamda, firmalar tarafından rekabet avantajı sağlamak amacıyla hizmetlerin tüketiciler üzerinde bıraktığı izlenim olarak ifade edilebilen hizmet kalitesi kavramı üzerine çok sayıda tanımlama yapılmıştır. Parasuraman vd, (1985) hizmet kalitesi kavramını “beklenen ve algılanan hizmet performansı arasındaki fark” olarak ifade etmişlerdir. İslamoğlu vd, (2006: 138) hizmet kalitesini, müşteri ihtiyaçlarının, isteklerinin, arzularının ve beklentilerinin karşılanması ve ötesine geçilmesi olarak ifade etmişlerdir. Gümüşoğlu vd, (2007: 125) hizmet kalitesini, hizmetten faydalanmadaki kolaylık, iletişim araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, uzmanlıkları ve empati yetenekleri, hizmetin müşteri gereksinimlerine hangi ölçüde cevap verdiği, hizmet sayesinde elde edilen sonuçların mükemmelliği ve ivediliği şeklinde tanımlamışlardır.

Sağlık alanındaki hizmeti kalitesi ölçülürken ve hizmet sürecinin yapısı belirlenirken faydalanılan önemli etkenlerden biri hasta memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerdir. Kurum bu faktörleri göz önünde tutarak hizmet yapısını gözden geçirir. Buna ek olarak yapılan hasta memnuniyeti çalışmaları; politika ve hizmet geliştirme ile ilgili bilgi sağlaması, etkin bir program değerlendirmesi, aynı alanda hizmet veren diğeri kurumlarla kendini kıyaslayarak eksik yönlerin giderilmesi noktasında fikir vermesi, ortaya çıkan sonuçları halka açıklanması ve hesap verme sorumluluğunu arttırma gibi birçok potansiyel yararı bulunmaktadır (Ünalın vd, 2008: 87-88).

Hizmet kalitesinin artan önemine bağlı olarak ölçülmesine yönelik çok sayıda modelin geliştirildiği görülmektedir. Bu yöntemlere; Grönross’un Hizmet Kalitesi Modeli, Parasuraman ve arkadaşlarının SERVQUAL Modeli, Haywood ve Farmer’ın Hizmet Kalitesi Modeli, Cronin ve Taylor’un SERVPERF Modelleri örnek verilebilir.

Bu modeller arasında, bu çalışmada da yararlanılan Parasuraman vd, (1985, 1988) yaptıkları çalışma öncü kabul edilmektedir. Hizmet kalitesi boyutları üzerine yaptıkları çalışmalarının sonucunda Parasuraman vd., (1985, 1988) adı SERVQUAL olan beş boyut ve 22 çift önermeden oluşan hizmet kalitesi ölçüm aracını geliştirmişlerdir. Bu boyutlar: Güvence, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ve empatidir.

**Fiziksel Özellikler:** Hizmet sunumunda kullanılan araç-gereç, teçhizat ve personelin fiziki görünümüdür.

**Güvenilirlik:** Hizmete söz verilen yer ve zamanda yerine getirebilme ve müşteri problemlerinin çözümünü içerir.

**Heveslilik:** Müşterilere hizmet etme konusunda gönüllülüğü ifade eder.

**Güvence:** Çalışanların nazik olması ve müşterilerde güven duygusu oluşturabilme becerisini ifade eder.

**Empati:** Hizmet sunanların kendilerini müşterilerini yerine koyabilmelerini, her bir müşteriye bireysel olarak ilgi göstermelerini ve müşteri gereksinimlerinin iş görenlerce bilinmesini içermektedir

Beş boyut içeren SERVQUAL ölçek skoru değişik şekillerde hesaplanabilmektedir. Her bir müşteri için tüm boyutların değerlendirildiği boyut düzeyinde hesaplamalar ve müşterilerin sorulara verdikleri cevaplarla önem ağırlıklı hesaplamalar ölçek skorunun belirlenmesinde kullanılmaktadır.

## 2. Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi: Van İlinde Faaliyet Gösteren Hastaneler Üzerine Bir Uygulama

### 2.1. Literatür Taraması

Hizmet sektörünün ülke ekonomileri içindeki payının son yıllarda artması ile birlikte hizmet kalitesini değerlendirmeye yönelik tüm ülkelerde ampirik çok sayıda çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde farklı sektörlerde çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Aşağıda Türkiye’de yapılan konuya ilişkin yapılan bazı çalışmalar özetlenmiştir:

Önsüz vd, (2008: 33) Marmara Üniversitesi Hastanesi’nde yatan hastalar üzerine yaptıkları çalışmaları sonucunda, personel davranışları ve fiziki koşullar ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Özcan vd, (2008: 96) Silvan Devlet Hastanesi’nde ayakta tedavi gören 117 hasta üzerine yaptıkları çalışmaları sonucunda hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Çelikalp vd, (2011: 1) bir kamu hastanesinde 279 yatan hastayla hizmet memnuniyetini ölçmeye yönelik yapılan anket çalışmalarında, hastane hizmetlerinden memnuniyet oranının orta düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Zaim ve Tarım (2010: 1) Marmara Bölgesi’ndeki beş kamu hastanesi üzerine yaptıkları çalışmalarında hasta memnuniyetini araştırmışlardır. 800 hasta üzerine yapılan çalışma sonucunda hasta

memnuniyetinde en önemli faktörün doktorlar olduğu sonucuna varılmıştır.

Savaş ve Bahar (2011: 24) Gaziantep Üniversitesi Hastanesi üzerine yaptıkları çalışmaları sonucunda hastaların memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Taşlıyan ve Gök (2012: 69) Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren kamu ve özel hastaneler üzerine yaptıkları çalışmaları sonucunda özel hastanelere giden hastaların kamu hastanelerine gidenlere nazaran daha memnun ayrıldıkları tespit etmişlerdir.

Papatya vd, (2012: 87) Kırklareli il merkezinde bulunan iki sağlık kuruluşunda 800 hasta ile yaptıkları çalışmalarında sonucunda, hastaların satın aldıkları hizmeti kalitesiz olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir.

şişe ve Altınel (2012: 1) yaptıkları çalışmada Afyon Kocatepe Üniversitesi ANS Araştırma ve Uygulama Hastanesi üzerine yaptıkları çalışmaları sonucunda tedavi olan hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ünal vd, (2018: 1779) Sakarya ili özelinde yaptıkları ve hastaların hasta karşılama hizmetlerinin memnuniyet ve hizmet kalitesi algısını araştırdıkları çalışmalarının sonucunda anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varmışlardır.

Korku ve Kaya (2019: 83) Ankara ili özelinde yaptıkları çalışmalarında performansa dayalı ek ödeme sisteminin hastane hizmet kalitesine etkisini incelemişlerdir. 212 hastane yöneticisi ve sağlık personeli üzerine yapılan çalışma sonucunda ek ödeme sistemi ile birlikte hastaların muayene, tetkik, hastaneye yatmak ve ameliyat olmak için beklediği sürelerin azaldığı hasta memnuniyetinin arttığı ve hastaların hizmet almasının daha kolay hale geldiği tespit edilmiştir.

## **2.2. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın temel amacı, sağlık sektöründe algılanan hizmet kalitesini ölçmek ve hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaç doğrultusunda Van ilinde faaliyet gösteren biri özel ikisi kamu kurumu hastanesi olmak üzere toplam üç sağlık kurumunda (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun odabaşı Tıp Merkezi, Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Özel Lokman Hekim Hastanesi) araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırma neticesinde hastaneler ayrı ayrı incelenmiş olup verilen hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere karşılaştırmalı analizler yapılmıştır.



### 2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, 2019 yılında Van ilinde faaliyet gösteren kamu hastaneleri ve özel hastaneden oluşan tedavi amaçlı gelen hastalardan oluşmaktadır. Örneklem hacmini belirleyebilmek için hastanelerdeki günlük hasta başvuru sayısı baz alınmıştır. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Tıp Merkezi, Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Lokman Hekim Hastanelerine ait günlük hasta başvuru sayısı yaklaşık 14.000 olarak belirlenmiştir. Tabakalama örneklem yöntemi kullanılarak %95 güven aralığı üzerinden yapılan hesaplamada 374 anketin yeterli olduğu görülmüştür. Her üç hastanenin hizmet kalitesini ayrı ayrı değerlendirebilmek açısından her bir hastane için 200 anket olmak üzere toplamda 600 anketin yapılmasının yeterli olduğu belirlenmiştir<sup>1</sup>

### 2.4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada Parasuraman vd, (1985, 1988) tarafından oluşturulmuş ve literatürde sıklıkla kullanılmış olan standart ölçekli Servqual hizmet kalitesi ölçüm anketi kullanılmıştır. 5 boyutlu hizmet kalitesi ölçüm anketine hastanelerin hizmet kalitesine ve bundan duyulan memnuniyete yönelik önermeler de eklenmiştir. 5’li Likert kullanılan ankette katılım düzeyi “1 Kesinlikle Katılmıyorum... 5 Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde olmuştur. Anket çalışmaları hastane hizmetlerinden faydalanan hastalarla yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

### 2.5. Araştırma Bulguları

Van ilinde faaliyet gösteren Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Tıp Merkezi, Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Lokman Hekim Hastanesi’ne ait hizmet kalitesi değerlendirmelerine yönelik bulgular aşağıda verilmiştir. Her bir hastaneden 200’er kişi olmak üzere toplam 600 kişi üzerine yapılan anket ile ilgili Tablo 2’de katılımcılara ait bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 2: Katılımcıların Özellikleri**

Katılımcı Bilgileri	Toplam		Dursun Odabaşı Tıp Merkezi		Van Eğitim Araştırma Hastanesi		Bölge ve Lokman Hekim Hastanesi	
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
Cinsiyet								
Kadın	238	39,6	55	27,5	77	38,5	106	53,0
Erkek	362	60,4	145	72,5	123	61,5	94	47,0
<b>Toplam</b>	<b>600</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> [www.surveysystem.com](http://www.surveysystem.com) (Erişim Tarihi: 02.10.2020)

Yaş	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
20 yaş ve altı	64	10,6	27	13,5	17	8,5	20	10,0
21-29 yaş arası	306	51	72	36,0	123	61,5	111	55,5
30-39 yaş arası	124	20,6	47	23,5	45	22,5	32	16,0
40-49 yaş arası	48	8	20	10,0	10	5,0	18	9,0
50-59 yaş arası	35	5,8	17	8,5	3	1,5	15	7,5
60 yaş üstü	23	3,8	17	8,5	2	1,0	4	2,0
<b>Toplam</b>	<b>600</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
Eğitim Düzeyi	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
İlköğretim	108	18	58	29,0	36	18,0	14	7,0
Lise	155	25,8	45	22,5	48	24,0	62	31,0
Yüksekokul	90	15	17	8,5	25	12,5	48	24,0
Üniversite	204	34	62	31,0	80	40,0	62	31,0
Lisansüstü	43	7,2	18	9,0	11	5,5	14	7,0
<b>Toplam</b>	<b>600</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Tablo 2’de görüldüğü üzere, katılımcıların 238’i Kadın ve 362’si Erkektir. Katılımcıların önemli bir kısmı (% 51) 21-29 yaş aralığındadır. Eğitim düzeylerine bakıldığında % 34 ile üniversite mezunlarının çoğunlukta olduğu görülmektedir.

### 1.5.1. Hastanelerin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi

Tablo 3’de ankete katılanların hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin değerlendirme sonuçları yer almaktadır. Tablo’dan görüleceği üzere hizmet kalitesi boyutları ortalamaları dikkate alındığında en yüksek ortalamaya Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezinin sahip olduğu görülmektedir. Daha sonra sırasıyla Lokman Hekim Hastanesi ve Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi gelmektedir. Hizmet kalitesi boyutları açısından skorlar incelendiğinde, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezi’nde Güvenilirlik ve Güvence boyutunun; Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi’de Fiziksel Özellikler boyutunun; Lokman Hekim Hastanesi’nde ise Empati boyutunun daha yüksek olduğu görülmektedir. Tüm hastaneler açısından ortalama skorlar incelendiğinde, katılımcıların, fiziksel özellikler boyutu skorunun daha yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek skorlar incelendiğinde;

**Fiziksel özellikler boyutunda;** Lokman Hekim Hastanesi,

**Güvenilirlik boyutunda;** Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezi,

**Heveslilik boyutunda;** Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezi ve Lokman Hekim Hastanesi,

**Güvence boyutunda;** Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezi,

**Empati boyutunda ise;** Lokman Hekim Hastanesinin sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 3:** Hastanelerin Hizmet Kalitesi Boyutlarının Ortalamaları

Boyutlar	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezi	Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Lokman Hekim Hastanesi
Fiziksel Özellikler	3,59	3,32	3,63
Güvenilirlik	3,63	3,11	3,34
Heveslilik	3,45	3,20	3,45
Güvence	3,63	3,24	3,57
Empati	3,46	3,15	3,70
<b>ORTALAMA</b>	<b>3,552</b>	<b>3,204</b>	<b>3,538</b>
<b>GÖZLEM SAYISI</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>

Çalışma amacına uygun olarak, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Lokman Hekim Hastanesi'nin sunmuş olduğu sağlık hizmetlerinin kalitesi ve bu hizmetlerden faydalananların genel memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 4'de regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo'dan görüldüğü üzere tüm hastaneler açısından hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile hastanelerde hizmet kalitesi arttıkça, hastaların memnuniyet düzeyi de artmaktadır. Tablo sonuçları incelendiğinde, hizmet kalitesi katsayısı en yüksek olarak Lokman Hekim Hastanesinden (0,870) çıktığı görülmektedir. Bu sonuç, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin en yüksek bu hastanede olduğu şeklinde değerlendirilebilir. Elde edilen bu sonucu doğrular bir biçimde regresyon analizi sonuçlarından da görüldüğü üzere modelin açıklayıcı gücü ( $R^2$ ) en yüksek Lokman Hekim Hastanesinden çıkmıştır.

**Tablo 4:** Hastanelerin Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti

HASTANELER	DEĞİŞKENLER	KATSA YI	STANDART HATA	T-İSTATİSTİK	ÖNEMLİ (p)
Van YYÜ Dursun	Sabit Değer	0,901	0,165	5,467	<b>0,000</b>

Odabaşı Tıp Merkezi	Hizmet Kalitesi	0,736	0,051	15,283	<b>0,000</b>
	R <sup>2</sup>	0,541			
Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Sabit Değer	0,178	0,137	1,297	0,196
	Hizmet Kalitesi	0,853	0,040	22,991	<b>0,000</b>
	R <sup>2</sup>	0,727			
Lokman Hekim Hastanesi	Sabit Değer	0,633	0,121	5,211	<b>0,000</b>
	Hizmet Kalitesi	0,870	0,034	24,815	<b>0,000</b>
	R <sup>2</sup>	0,757			
<b>Bağımlı Değişken=Hasta Memnuniyeti</b>					

### Sonuç

Son yıllarda hizmet sektöründe önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Hizmet sektöründe yaşanan gelişmeler sonucunda, bundan en çok etkilenen sektörlerin başında sağlık hizmetleri gelmektedir. Bu denli önem arz etmesindeki asıl faktör, sağlık hizmetinin insan hayatını ilgilendirmesi noktasında vurgulanan hassasiyetin başka hiç bir şeyle kıyaslanamayacağı gerçeğidir. Bilindiği gibi sağlık hizmetlerinin temel amacı, toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini, istenilen kalite ve zamanda düşük maliyetle sağlamaktır.

Daha önce ifade edildiği üzere hizmet kalitesi kavramı son yıllarda üzerinde çokça konuşulan ve araştırma yapılan bir kavram olmuştur. Hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde farklı sektörler de çok sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. Ancak son yıllarda sağlık sektöründe meydana gelen gelişmeler ve değişimler sonucunda bu alan üzerine ciddi sayıda çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmada da, Van ilinde faaliyet gösteren üç büyük hastanenin sunduğu hizmetlerden faydalanan hastaların, hastane hizmet kalitesi ve memnuniyetlerini araştırılmıştır. Servqual Ölçeği kullanılarak yapılan anket çalışmalarından elde edilen veriler doğrultusunda aşağıda özetlenen sonuçlar elde edilmiştir:

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Tıp Merkezi'ne ait değerlendirmelerde, hizmet kalitesi boyutları açısından en yüksek değerlendirilen boyutların güvenilirlik ve güvence boyutları

olduğu ve bunları sırasıyla fiziksel özellikler, empati ve heveslilik boyutlarının izlediği görülmüştür.

Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne ait değerlendirmelerde hizmet kalitesi boyutları açısından en yüksek değerlendirilen boyutların sırasıyla fiziksel özellikler, güvence, heveslilik, empati ve güvenilirlik boyutları olduğu görülmüştür.

Lokman Hekim Hastanesi'ne ait değerlendirmelerde en yüksek değerlendirilen boyutların sırasıyla empati, fiziksel özellikler, güvence, heveslilik ve güvenilirlik boyutlarının olduğu görülmüştür.

Sonuç olarak; tüm hastaneler açısından hizmet kalitesi boyutlarına göre elde edilen ortalamaların vasat düzeyde ve birbirine yakın ortalamalar oldukları, her bir hastanede farklı hizmet kalitesi boyutlarının ön plana çıktığı, demografik faktörler ve hizmet kalitesi boyutları açısından yapılan değerlendirmelerde anlamlı farklılıkların elde edildiği, basit doğrusal regresyon analizlerinde hasta memnuniyetini açıklamada hizmet kalitesinin etkin bir faktör olduğu anlaşılmıştır. Hizmet kalitesi ve memnuniyet açısından en iyi değerlere sahip hastanenin Lokman Hekim Hastanesi olduğu ve bunu sırasıyla Van Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Tıp Merkezi'nin izlediği görülmüştür.

Günümüzde hizmet sektörü, hızlı büyümesine devam etmektedir. Hizmet kalitesi, küreselleşme ile birlikte daha da önem kazanan bir kavram haline gelmiştir. Farklı tanımlamaların yanı sıra günümüzde kalite, üstünlüğü ifade etmede kullanılmaktadır. Artan rekabet koşulları toplumun en çok önemseydiği sektörlerden biri olan hastanelerin, sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesinin artırılması gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalitenin artırılması, hastaların beklentilerinin belirlenmesine bağlıdır.

Yapılan bu çalışma sonucunda, kalite boyutlarının önemli olduğu ve hastaların birçoğunun kalite boyutlarını dikkate alarak hizmet talebinde buldukları gözlemlenmiştir. Bu bağlamda, hastanelerde sunulan hizmetlerden algılanan memnuniyet düzeyini belirlemek için kullanılan hizmet kalitesi boyutlarının önemli bir etken olduğu görülmüş olsa da memnuniyet düzeyinin altında yatan diğer etkenlerin de göz önünde bulundurularak yapılabilecek araştırmaların daha da faydalı olacağı düşünülmektedir.

**Kaynakça**

- Çelikalp, Ü., Temel, M., Saraçoğlu, G.V, ve Demir, M. (2011). Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 6 (17), 1-14.
- Kavuncubaşı, Ő. ve Yıldırım, S. (2000). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Korku, C., ve Kaya, S. (2019). Performansa Dayalı Ek ödeme Sisteminin Hastane Hizmet Kalitesine Etkisi: Hastane Yöneticileri ve Sağlık Personelinin Değerlendirmeleri, *Verimlilik Dergisi*, 83-113.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey.
- Kozak,N., Özel,Ç.H., ve Yüncü, D.K., (2011). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- Gümüőođlu, Ő., Pınar, İ., Akan, P., ve Akbaba, A. (2007). *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- İslamoğlu, H., Candan, B., Hacıefendioğlu Ő. ve Aydın, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Önsüz, M., Topuzoğlu, A., Cöbek, U., Ertürk, S., Yılmaz, F., ve Birol, S. (2008). İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. *Marmara Medical Journal*, 21 (1), 33-49.
- Özcan, M., Özkaynak, V., ve Toktaş, İ. (2008). Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 35 (2), 96-101.
- Öztürk, S. A. (2010). *Hizmet Pazarlaması*. Eskişehir: Ekin Yayınevi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry.L. and Leonard, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing; Spring*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., & Berry L.L, (1985 ). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Papatya, G., Papatya, N.,ve Hamşıoğlu, B. (2012), Sağlık İşletmelerindeAlgılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir

- Araştırma, *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (2), 87-108.
- Savaş, E., ve Bahar, A. (2011). Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. *Gaziantep Tıp Dergisi*, 24-28.
- Şişe, Ş., ve Altınel, C. E. (2012). Üniversite Hastanesinde Bulunan Hastaların Hizmetleri Hakkındaki Memnuniyet Düzeyleri. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 1-10.
- Taşlıyan, M., ve Gök, M. S. (2012). Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta bir Alan Çalışması, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 69-94.
- Ünal, Ö., Akbolat, M., ve Amarat, M. (2018). Hastaların Hasta Karşılama Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin Hastane Tercihlerine, Hizmet Kalitesi Algılarına ve Aldıkları Hizmetten Memnuniyetlerine Etkisi. *2.Uluslararası 12.Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi*. Muğla, 1779-1786.
- Ünalın, D., Öztürk, A., Tolga, Y., Taşdelen, C., Yazlak, Z., Öğüt, E., Gündüz, E., ve Elmalı, F. (2008). Kayseri Devlet Hastanesi'nden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 8, 85-98.
- Zaim, H., ve Tarım, M. (2010). Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 59, 1-24.
- [www.surveysystem.com](http://www.surveysystem.com) (Erişim Tarihi: 02.10.2020)

