Devlet Hastanelerinin Hizmet Performansı

Service Performance of State Hospitals

Dr. Seniha Avcil (Memorial Şişli Hospital, Turkey)

Abstract

Developments in health sector increased the expectations of patients. In order to meet these expectations, hospitals attach importance to their service quality. Although hospitals increase the quality of service, the perceptions of service users become more important. It was aimed to determine the quality of service and expectation of patients and their relatives who applied to four state hospitals in Istanbul by Servqual Scale.

In accordance with this purpose, the relationship between the dimensions of "physical properties", "reliability", "willingness - enthusiasm", "assurance" and "cross-empathy" quality of service and socio - demographic characteristics of participants were statistically analyzed. During sampling process, 358 participants who applied to physical therapy rehabilitation, surgery and internal medicine departments were reached via randomized sampling method.

One-way ANOVA and independent sample t-test and chi-square test were applied to analyze the differences in satisfaction level. As a result of the evaluations, it was determined that four state hospitals did not meet the expectations in terms of both the total service quality and service quality sub-dimensions of the patients and their relatives.

1 Giriş

Üretim imkanlarının son yıllarda artmasıyla aynı ürün pek çok firma tarafından aynı kalitede üretilmektedir. Bu bakımdan bir firmayı diğerlerinden ayıran en önemli unsur müşterinin memnuniyetidir. Rekabet koşullarının oldukça sertleştiği sektörlerde müşterilerinin isteklerini bilen ve ona göre ürün veya hizmet üreten firmalar hem müşterilerinin memnuniyet düzeylerini artırmakta hem de içinde bulundukları sektörün liderliğini ele geçirmektedirler.

Müşteri memnuniyeti, bir kişinin bir ürünün ya da hizmetin beklentileriyle ilgili algılanan performansı veya sonucunu karşılaştırmasından kaynaklanan zevk veya hayal kırıklığı hissidir. Bu tanımın açıkça ortaya koyduğu gibi, memnuniyet algılanan performans ve beklentilerin bir işlevidir. Performans beklentilerin altında kalıyorsa, müşteri memnuniyetsizdir. Performans beklentilere uygunsa, müşteri memnun olur. Performans beklentileri aşarsa, müşteri memnuniyet düzeyi daha da artar.

Hizmet sektöründe müşterilerin memnuniyetinin artması ve sadık birer müşteri olmalarını etkileyen faktörlerden biri de hizmet kalitesidir. Hizmet üretim kalitesini sürekli olarak artırmak zorunda olan sektörlerden biri de sağlık sektörüdür. Hizmet kalitesi göstergeleri arasında hasta memnuniyeti en çok kullanılan göstergelerden birisidir (Bahrapour, vd, 2018). Hasta memnuniyeti, hastanın hastanedeki tüm deneyimlerinin bir özetidir.

Hastaları diğer sektörlerin müşterilerinden ayıran en önemli unsur hastaların müşteri olmak istemediğidir (Mohapatra, vd, 2018). Bir hastanenin müşterisi, diğer hizmet sektörlerinin müşterilerinden tamamen farklıdır. Sağlık ve rahatsızlıklarından dolayı hizmete olan ihtiyaçları isteğe bağlı değildir. Hastanın isteksizce para harcıyor olması gözden kaçırılmaması gereken en önemli unsurdur. Hizmet sağlayıcılar, hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetlerinin kazanmaları gerektiğini bilmelidir. Bunun rekabet koşulları içinde hayatta kalabilmeleri için ana faktör olduğunu anlamalıdır. Bu nedenle, bir hastanenin hizmetlerinin daha iyi sunulması için hasta memnuniyetini etkileyen belirli boyutların bilinmesi çok yararlı olacaktır.

Ülkemizde artan talebe bağlı olarak gün geçtikçe hastane sayısı artmaktadır. Hastane sayısı arttıkça ortaya çıkan rekabet koşulları sebebiyle hastaneler hizmet kalitesini artırmak, hastalarını ve hasta yakınlarını memnun etmek zorundadır.

Bu çalışmanın amacı İstanbul’da faaliyet gösteren dört devlet hastanesine başvuran hasta ve hasta yakınlarının bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesinin Servqual Ölçeği ile belirlenmesidir.

Bu çalışmada İstanbul ilinde faaliyet gösteren dört devlet hastanesinin fizik tedavi rehabilitasyon (FTR), genel cerrahi ve dahiliye bölümlerine başvuran hasta ve hasta yakınlarının bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesi “fiziksel özellikler”, “güvenirlilik”, “isteklilik - heveslilik”, “güvence” ve “empati” boyutları Servqual Ölçeği ile analiz edilmiş ve katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ve hastaneye ait bazı özellikler arasındaki ilişki istatistiksel olarak tespit edilmiştir.

2 Literatür

Hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti sağlık sektörü üzerine yapılan çalışmalarda henüz yeni denecek bir aşamadır. Ancak dünyanın pek çok yerinde artan rekabet koşulları sebebiyle hastaneler ve hükümetler hizmet

kalitesi ve hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmalar yaptırmıştır. Aynı zamanda bilim insanları bağımsız olarak kendileri de çalışmalar yapmışlardır. Yapılan çalışmalar hizmet sağlayan firmanın performansıyla hizmet kalitesinin birbiriyle ilişkisini (Zeithaml, vd, 2000; Boulding, vd, 1993) ortaya koymuştur. Bir başka açıdan hizmet kalitesinin hizmet alan müşterilerin memnuniyetiyle (Taylor ve Baker, 1994; Caruana, vd, 2000) bağlantılı olabileceğini gösteren çalışmalar da vardır. Hastanelerin kar sağlamaları ve hastaların memnun olarak hastaneden ayrılmaları hastanelerin hizmet kalitesiyle (Koska, 1990; Donabedian, 1996) ve müşteriye elde tutmaya (Steenkamp, 1989) bağlıdır.

Dünyanın hemen her coğrafyasında hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti alanında pek çok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda varılan sonuçlar için genel geçer bir hükme varmak imkansız görünmektedir. Hasta memnuniyetini ya da algıladığı hizmet kalitesini hizmet alınan kuruluşun kamu ya da özel olması, hastanın demografik yapısı, hastalığı, hizmet aldığı kurumun fiziki ve teknik imkanları, hastane personelinin hastaya karşı kullandığı üslup, personelin hastaya karşı ilgi ve alakası, hizmet alınırken ve hizmetin bedeli ödenirken geçen zaman etkilemektedir. Bilim insanlarının yaptıkları çalışmalar ülke bazında aşağıda yer almaktadır.

Dubai'de yapılan bir çalışma özel hastanelerin tercih edilme sebebinin devlet hastanelerinde yaşanan zaman kaybı ile ilgili olduğu, ayrıca özel hastanelerde doktor ve hemşirelerin hastalarla iletişimindeki üslubun hastane seçiminde etkili olduğu (Bassam, vd, 2018),

Gana'nın sağlık sektöründeki hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyetinin ve müşteri sadakatinin rolünü ve özel ve kamu hastanelerinin hizmet kalitesinin Wilcoxon-Mann-Whitney testi kullanılarak karşılaştırmalı bir şekilde incelendiği araştırmada özel hastanelerden hastaların daha memnun olduğu (Anabila, 2018),

Güney Afrika'da yapılan çalışmada hemşirelerin ilgisi ve yemek kalitesinin hastaların firmaya olan sadakatini ve memnuniyetini artırdığı (Gray ve Boshoff, 2004),

Hindistan'da yapılan çalışmada kamu hastanelerinden hizmet alan hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu, ayrıca doktorların aldıkları ücretin fazla olması, emeklilik imkanlarının varlığı ve esnek çalışma saatlerinin hastaya olan yaklaşımında etkili olduğu ve böylece hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu kamu hastanelerinde hastaların birçok hizmet için ödeme yapmamları nedeniyle doktor ve klinik destek personelinin yaklaşımının memnuniyeti önemli derecede etkilediği (Mekoth, vd, 2012), özellikle yaşlı hastaların doktor ile olan etkileşiminin önemli olduğu (Chahal ve Kumari, 2012),

İran'da üroloji bölümünde yatan hastaların ayakta tedavi gören hastalara nazaran memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu (Golshan, vd, 2019),

İtalya'da pediatri kliniğine gelen hastaların ebeveynleri ile yapılan çalışmada hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeylerini etkileyen en önemli unsurun zaman ve mekan olduğu, hizmet alımında ve hizmet bedelinin ödenmesinde geçen zamanın kısa olması ve hizmet alımı esnasında bekleme salonlarının ferahlığı hasta yakınları memnun ettiği (Ierardo, vd, 2008).

Kanada'da yapılan bir çalışmada hastaların memnuniyet düzeylerinin olumlu yönde artmasında hastaların duygularının da önemli olduğu, algılanan hizmet kalitesinin yüksek olmasında hastaların hastaneden memnun ayrılmaları arasında dolaylı ve doğrudan ilişki bulunduğu (Ladhari ve Rigaux-Bricmont, 2013),

Katar'da sağlık çalışanlarının büyük çoğunluğunun göçmenlerden oluşmasının hastaların memnuniyet düzeylerini nasıl etkilediği (Abujaber ve Katsioloudes, 2015),

Mısır'da özel ve kamu hastanelerinin hasta memnuniyeti açısından ele alındığı çalışmada özel hastanelerin kamu hastanelerine göre daha çok tercih edildiği (Mostafa, 2005),

Pakistan'da özel ve kamu hastanelerinde hasta beklentileri ve memnuniyetleri üzerine yaptıkları çalışmada empati boyutunda kamu sektörü, duyarlılık boyutunda ise özel hastanelerde hasta memnuniyetinin yüksek olduğu (Javed ve Ilyas, 2018),

Suudi Arabistan'da üniversite hastanelerinde hastaların memnuniyet düzeylerinin artırılması için doktorlar, hemşireler ve hasta bakıcıların hastalarla iletişim becerilerini geliştirmesi gerektiği (Aljuaid, vd, 2016) kadın ve az eğitilmiş kişilerin algıladıkları memnuniyetin erkek ve eğitilmiş kişilere göre daha yüksek olduğu (Al Doghaither, 2004),

Suudi Arabistan'da bulunan özel ve kamu hastanelerinde SERVQUAL ölçeği kullanılarak yapılan çalışmada hastaların cinsiyet, eğitim ve mesleklerinin hastane tercihi konusunda etkili olduğu (Al-Borui ve Damanhour, 2013),

Türkiye'de özel hastanelerin kamu hastanelerine göre hastaları daha da memnun ettiği, doktorların ve hemşirelerin hastalara yaklaşımında bu memnuniyetin belirleyici faktör olduğu (Taner ve Abtony, 2006),

Yunanistan'da yapılan bir çalışmada hasta memnuniyetinde eğitim durumu, hastanın sahip olduğu sigorta çeşidi ve acil kabulünün önemli olduğu, genç ve erkek hastalar yaşlı ve kadın hastalara göre aldıkları hizmetten daha fazla memnun olduğu (Priporas, vd, 2008) sonucuna varmıştır.

3 Araştırmanın Yöntemi

3.1 Araştırmanın Metodu ve Örneklemi

Bu araştırma İstanbul ilinde bulunan dört devlet hastanesinin hizmet kalitesinin düzeyini ölçmek ve hizmet kalitesinin hastanelere ait belli bazı özelliklere ve hastaların sosyo-demografik özelliklerine göre değişip değişmediğinin belirlenmesinin amaçlaması yönüyle ilişkisel tarama modelinde bir araştırmadır ve nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

İstanbul ilinde bulunan dört devlet hastanesinde 1-30 Mart 2019 aralığında tedavi gören hasta ve hasta yakınları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Hasta ve hasta yakınlarının seçiminde kolay ulaşılabilirlik esas alınmıştır. Bu nedenle örnekleme yöntemi, olasılıklı olmayan örnekleme türlerinden, uygun örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Hastanelerin fizik tedavi polikliniği, dahiliye ve genel cerrahi polikliniğinden hasta ve hasta yakını toplam 358 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Katılımcıların 120'si FTR, 120'si dahiliye ve 118'i ise genel cerrahi bölümünden araştırmaya katılmıştır. Araştırmaya dahil edilen bireylerin 180'i hasta, 178'i hasta yakınıdır.

Veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, Hastane Bilgi Formu ve Servqual Ölçeği kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu ile hasta ve hasta yakınlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, eğitim durumu, hastanede bulunma nedeni ve hastaneden alınan servis türüne ait veriler toplanmış; Hastane Bilgi Formu ile hastanenin yatak sayısı, kurulduğu yıl, doktor sayısı belirlenmiş; beklenen ve algılanan hizmet kalitesini ölçmek için Servqual Ölçeği kullanılmıştır. Hastane Bilgi Formu ile elde edilen veriler hastanelerin paylaştıkları bilgiler ile sınırlı kalmıştır. Araştırmaya dahil olan hastanelerin herhangi bir akreditasyonu olmayıp, 2015 yılında yürürlüğe giren 29399 sayılı "Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik" kapsamında her yıl Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında Sağlık Bakanlığı tarafından denetlenmektedir.

Servqual ölçeği boşluk modelini kendine temel almaktadır. Bir kişinin hizmet tüketimi sonucu edindiği deneyim ile hizmet sunumu öncesindeki beklentilerinin karşılaştırılması sonucu oluşan büyüklük ve bu büyüklüğün yönüyle alakalı olan tatmin boşluk modelini oluşturur (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985). Hizmet sunumuyla ortaya çıkan tatmin düzeyi müşterinin hizmete yönelik bir tutum oluşturmaya neden olacaktır.

Servqual ölçeği "fiziksel özellikler", "güvenirlilik", "isteklilik-heveslilik", "güvence" ve "empati" den oluşan beş alt boyut ve 22 sorudan oluşacak şekilde daraltılarak kullanılmıştır (Parasuraman, vd, 1988). Servqual Ölçeği'nin bu formunun geçerlik ve güvenirlik analizleri Avcıl (2018) tarafından yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin beş faktörlü yapı gösterdiği ve beş faktörün ölçeğe ait varyansın %70,65'ini açıkladığı görülmüştür. Ölçeğin güvenirliğini kanıtlamak adına her bir alt boyut ve ölçeğin tamamı için Cronbach alfa içtutarlılık katsayıları hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları için en düşük Cronbach alfa katsayısı 0,83 ve ölçeğin tamamına ait Cronbach alfa katsayısı 0,95 olarak elde edilmiştir.

Hastanelerin hizmet kalitesi puanlarının karşılaştırılması yapılmış, hizmet kalitesi puanlarının katılımcılara ait cinsiyet, hastanede bulunma nedeni ve medeni durum değişkenlerine göre anlamlı fark gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testiyle, katılımcılara ait tedavi görülen klinik, eğitim düzeyi ve hastaneden alınan hizmetin türü değişkenlerine göre anlamlı fark gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA testi ile, hastanelerin hizmet kalitesi puanları ile yaş değişkeni, hastanenin yatak kapasitesi, doktor sayısı ve hastane yaşı arasındaki ilişki Ki Kare testi ile incelenmiştir.

4 Bulgular

Şekil 1. Hastanelerin Ağırlıklandırılmış Hizmet Kalitesi (Fiziksel Özellikler) Puanları

Araştırmada yer alan hastanelerin hizmet kalitesi (fiziksel özellikler) puanlarının -0,966 ile -0,167 arasında değiştiği görülmektedir. Araştırmada yer alan dört hastaneye ait hizmet kalitesi (fiziksel özellikler) puanlarının da negatif olduğu görülmektedir. Tüm hastanelerin ortalama hizmet kalitesi (fiziksel özellikler) puanı ise -0,617'dir. Buna göre, araştırmada yer alan hastanelere ait fiziksel özelliklerin hasta ve hasta yakınlarının beklentisini karşılamadığı ifade edilebilir.

Şekil 2. Hastanelerin Ağırlıklandırılmış Hizmet Kalitesi (Güvenirlilik) Puanları

Araştırmada yer alan hastanelerin hizmet kalitesi (güvenirlilik) puanlarının -0,664 ile -0,038 arasında değiştiği görülmektedir. Araştırmada yer alan dört hastaneye ait hizmet kalitesi (güvenirlilik) puanlarının negatif olduğu görülmektedir. Tüm hastanelerin ortalama hizmet kalitesi (güvenirlilik) puanı ise -0,446'dır. Buna göre, araştırmada yer alan hastanelerin güvenirliliğinin hasta ve hasta yakınlarının beklentisini karşılamadığı söylenebilir.

Şekil 3. Hastanelerin Ağırlıklandırılmış Hizmet Kalitesi (İsteklilik-Heveslilik) Puanları

Araştırmada yer alan hastanelerin hizmet kalitesi (isteklilik-heveslilik) puanları -0,744 ile -0,181 arasında değişmektedir. Araştırmada yer alan dört hastaneye ait hizmet kalitesi puanlarının negatif olduğu görülmektedir. Tüm hastanelerin ortalama hizmet kalitesi puanı (isteklilik-heveslilik) ise -0,446'dır. Buna göre, araştırmada yer alan hastanelerin isteklilik ve hevesliliğinin hasta ve hasta yakınlarının beklentisini karşılamadan uzak olduğu söylenebilir.

Şekil 4. Hastanelerin Ağırlaklandırılmış Hizmet Kalitesi (Güvence) Puanları

Araştırmada yer alan hastanelerin hizmet kalitesi (güvence) puanlarının -0,696 ile -0,028 arasında değiştiği görülmektedir. Araştırmada yer alan dört hastaneye ait hizmet kalitesi (güvence) puanlarının negatif olduğu görülmektedir. Tüm hastanelerin ortalama hizmet kalitesi (güvence) puanı ise -0,407'dir. Buna göre, araştırmada yer alan hastanelerin verdikleri güvencelerin hasta ve hasta yakınlarının beklentisini karşılamadığı ifade edilebilir.

Şekil 5. Hastanelerin Ağırlaklandırılmış Hizmet Kalitesi (Empati) Puanları

Araştırmada dahil edilen hastanelerin hizmet kalitesi (empati) puanları -0,532 ile -0,044 arasında değişmektedir. Araştırmada yer alan dört hastaneye ait hizmet kalitesi (empati) puanlarının da negatif olduğu görülmektedir. Tüm hastanelerin ortalama hizmet kalitesi (empati) puanı ise -0,342'dir. Buna göre, araştırmada yer alan hastanelerin sahip oldukları empati düzeyinin hasta ve hasta yakınlarının hastanelerden beklediği empati düzeyinden uzak olduğu söylenebilir.

Katılımcıların hastaneler için belirledikleri hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre anlamlı fark gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testinin sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Hizmet Kalitesi	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s	t	p
Fiziksel Özellikler	Kadın	214	-0,59	0,95	-1,827	0,069
	Erkek	144	-0,41	0,83		
Güvenirlilik	Kadın	214	-0,55	0,87	-2,955	0,003*
	Erkek	144	-0,28	0,77		
İsteklilik-Heveslilik	Kadın	214	-0,51	0,90	-1,803	0,072
	Erkek	144	-0,34	0,87		
Güvence	Kadın	214	-0,48	0,84	-2,141	0,033*
	Erkek	144	-0,29	0,80		
Empati	Kadın	214	-0,41	0,91	-2,242	0,026*
	Erkek	144	-0,20	0,82		
Toplam Hizmet Kalitesi	Kadın	214	-0,51	0,73	-2,745	0,006*
	Erkek	144	-0,30	0,65		

Tablo 1. Katılımcıların Hastaneler İçin Belirledikleri Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların Servqual Ölçeği’nin fiziksel özellikler ve isteklilik-heveslilik alt boyutlarından aldıkları puanlar cinsiyete göre anlamlı fark göstermemektedir ($p>0,05$). Katılımcıların Servqual Ölçeği’nin güvenirlilik, güvence, empati alt boyutundan aldıkları puanlar cinsiyete göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Katılımcıların Servqual Ölçeği’nden aldıkları toplam puanlar cinsiyete göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Erkeklerin ölçekten aldıkları toplam puanların ortalaması (-0,30) kadınların ölçekten aldıkları toplam puanların ortalamasından (-0,51) anlamlı bir şekilde daha yüksektir. Buna göre, erkeklerin hastanelerin hizmet kalitesinden daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların hastaneler için belirledikleri hizmet kalitesi puanlarının tedavi gördükleri kliniğe göre anlamlı fark gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan Tek faktörlü ANOVA testinin sonuçları Tablo 2’te verilmiştir.

Hizmet Kalitesi	Klinik	n	$\bar{x}$	s	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler	FTR	120	-0,73	1,03	6,869	0,001	1-3
	Dâhiliye	120	-0,53	0,89			
	Genel Cerrahi	118	-0,30	0,74			
Güvenirlilik	FTR	120	-0,60	1,07	5,208	0,006	1-3
	Dâhiliye	120	-0,46	0,74			
	Genel Cerrahi	118	-0,25	0,60			
İsteklilik-Heveslilik	FTR	120	-0,72	1,08	11,849	0,000	1-2 ve 1-3
	Dâhiliye	120	-0,43	0,82			
	Genel Cerrahi	118	-0,17	0,63			
Güvence	FTR	120	-0,68	0,89	13,331	0,000	1-2 ve 1-3
	Dâhiliye	120	-0,37	0,84			
	Genel Cerrahi	118	-0,15	0,65			
Empati	FTR	120	-0,51	1,06	11,682	0,000	1-3 ve 2-3
	Dâhiliye	120	-0,45	0,76			
	Genel Cerrahi	118	-0,01	0,70			
Toplam Hizmet Kalitesi	FTR	120	-0,65	0,87	14,715	0,000	1- 3 ve 2-3
	Dâhiliye	120	-0,45	0,65			
	Genel Cerrahi	118	-0,17	0,43			

Tablo 2. Katılımcıların Hastaneler İçin Belirledikleri Hizmet Kalitesi Puanlarının Kliniğe Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların Servqual Ölçeği’nin fiziksel özellikler alt boyutundan aldıkları puanlar kliniğe göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). FTR kliniklerinde (-0,73) tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların fiziksel özellikler alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması genel cerrahi kliniğinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların fiziksel özellikler alt boyutundan aldıkları puanların ortalamasından (-0,30) anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Buna göre, FTR kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların, hastanelerin fiziksel özelliklerinden genel cerrahi kliniğinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcılara göre daha az memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların Servqual Ölçeği’nin güvenirlilik alt boyutundan aldıkları puanlar kliniğe göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Genel cerrahi kliniklerinde (-0,25) tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların güvenirlilik alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması FTR kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların güvenirlilik alt boyutundan aldıkları puanların ortalamasından (-0,60) anlamlı bir

şekilde daha yüksektir. Buna göre, genel cerrahi kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların, hastanelerin güvenilirliğinden FTR kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcılara göre daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nin isteklilik ve heveslilik alt boyutundan aldıkları puanlar kliniğe göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). FTR kliniklerinde (-0,72) tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların isteklilik ve heveslilik alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması dahiliye (-0,43) ve genel cerrahi (-0,17) kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların isteklilik ve heveslilik alt boyutundan aldıkları puanların ortalamasından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Buna göre, dahiliye ve genel cerrahi kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların, hastanelerin isteklilik ve hevesliliğinden FTR kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcılara göre daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nin güvence alt boyutundan aldıkları puanlar kliniğe göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). FTR kliniklerinde (-0,68) tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların güvence alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması dahiliye (-0,37) ve genel cerrahi (-0,15) kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların güvence alt boyutundan aldıkları puanların ortalamasından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Buna göre, dahiliye ve genel cerrahi kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların, hastanelerin verdikleri güvenceden FTR kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcılara göre daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nin empati alt boyutundan aldıkları puanlar kliniğe göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Genel cerrahi kliniklerinde (-0,01) tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların empati alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması FTR (-0,45) ve dahiliye (-0,51) kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların empati alt boyutundan aldıkları puanların ortalamasından anlamlı bir şekilde daha yüksektir. Buna göre, genel cerrahi kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların, hastanelerin gösterdikleri empatiden FTR ve dahiliye kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcılara göre daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nden empati alt boyutunda aldıkları toplam puanlar kliniğe göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Genel cerrahi kliniklerinde (-0,17) tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların toplam puanların ortalaması FTR (-0,45) ve dahiliye (-0,65) kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların toplam puanların ortalamasından anlamlı bir şekilde daha yüksektir. Buna göre, genel cerrahi kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcıların, hastanelerin hizmet kalitesinden FTR ve dahiliye kliniklerinde tedavi gören hasta veya hasta yakını olan katılımcılara göre daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların hastaneler için belirledikleri hizmet kalitesi puanlarının eğitim düzeyine göre anlamlı fark gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan Tek faktörlü ANOVA testinin sonuçları Tablo 3'da verilmiştir.

Hizmet Kalitesi	Eğitim Düzeyi	n	$\bar{x}$	s	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler	Okur-Yazar	17	-0,70	0,96	2,015	0,092	
	İlkokul	129	-0,52	0,97			
	Ortaokul	114	-0,35	0,77			
	Lise	81	-0,69	0,95			
	Lisans	17	-0,70	0,88			
Güvenirlilik	Okur-Yazar	17	-0,23	0,66	3,106	0,016	4-1, 4-2, 4-3, 5-1, 5-2, 5-3
	İlkokul	129	-0,39	0,90			
	Ortaokul	114	-0,32	0,75			
	Lise	81	-0,64	0,84			
	Lisans	17	-0,84	0,92			
İsteklilik-Heveslilik	Okur-Yazar	17	-0,38	0,75	0,932	0,445	
	İlkokul	129	-0,40	0,81			
	Ortaokul	114	-0,37	0,87			
	Lise	81	-0,57	0,99			
	Lisans	17	-0,66	1,21			
Güvence	Okur-Yazar	17	-0,38	0,70	3,970	0,004	4-1, 4-2, 4-3, 5-1, 5-2, 5-3
	İlkokul	129	-0,38	0,81			
	Ortaokul	114	-0,21	0,76			
	Lise	81	-0,61	0,89			
	Lisans	17	-0,83	0,82			
Empati	Okur-Yazar	17	-0,52	0,85	0,596	0,666	
	İlkokul	129	-0,33	0,93			
	Ortaokul	114	-0,24	0,82			
	Lise	81	-0,38	0,91			
	Lisans	17	-0,38	0,82			
Hizmet Kalitesi	Okur-Yazar	17	-0,44	0,60	2,475	0,044	4-3, 5-1, 5-2, 5-3
	İlkokul	129	-0,41	0,75			
	Ortaokul	114	-0,30	0,62			
	Lise	81	-0,58	0,73			
	Lisans	17	-0,68	0,71			

Tablo 3. Katılımcıların Hastaneler İçin Belirledikleri Hizmet Kalitesi Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nin fiziksel özellikler, isteklilik ve heveslilik ve empati boyutlarından aldıkları puanlar eğitim düzeyine göre anlamlı fark göstermemektedir ($p>0,05$).

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nin güvenirlik, güvence alt boyutundan aldıkları puanlar eğitim düzeyine göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Katılımcıların Servqual Ölçeği'nden aldıkları toplam puanlar eğitim düzeyine göre anlamlı fark göstermektedir ($p<0,05$). Eğitim düzeyi lise olan (-0,58) katılımcıların ölçekten aldıkları toplam puanların ortalaması eğitim düzeyi ortaokul (-0,30) olan katılımcıların ölçekten aldıkları toplam puanların ortalamasından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Buna göre, eğitim düzeyi lise olan katılımcıların hastanelerin hizmet kalitesinden, eğitim düzeyi ortaokul olan katılımcılara göre daha az memnun oldukları ifade edilebilir. Benzer şekilde, eğitim düzeyi lisans olan (-0,68) katılımcıların ölçekten aldıkları toplam puanların ortalaması eğitim düzeyi okur-yazar (-0,44), ilkokul (-0,41) ve ortaokul (-0,30) olan katılımcıların ölçekten aldıkları toplam puanların ortalamasından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Buna göre, eğitim düzeyi lisans olan katılımcıların hastanelerin hizmet kalitesinden, eğitim düzeyi okur-yazar, ilkokul ve ortaokul olan katılımcılara göre daha az memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların hastaneler için belirledikleri hizmet kalitesi puanlarının hastaneden alınan hizmetin türüne göre anlamlı fark gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan Tek faktörlü ANOVA testinin sonuçları Tablo 4'de verilmiştir.

Hizmet Kalitesi	Hizmet Türü	n	$\bar{x}$	s	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler	Poliklinik	237	-0,62	0,96	4,450	0,012	1-2 ve 1-3
	1-7 Yatan	84	-0,33	0,78			
	8 Gün Üstü Yatan	37	-0,30	0,70			
Güvenirlilik	Poliklinik	237	-0,51	0,90	3,546	0,030	1-2 ve 1-3
	1-7 Yatan	84	-0,23	0,61			
	8 Gün Üstü Yatan	37	-0,44	0,86			
İsteklilik-Heveslilik	Poliklinik	237	-0,56	0,95	6,672	0,001	1-2 ve 1-3
	1-7 Yatan	84	-0,15	0,57			
	8 Gün Üstü Yatan	37	-0,35	0,93			
Güvence	Poliklinik	237	-0,52	0,88	7,631	0,001	1-2 ve 1-3
	1-7 Yatan	84	-0,19	0,65			
	8 Gün Üstü Yatan	37	-0,12	0,68			
Empati	Poliklinik	237	-0,46	0,91	9,141	0,000	1-2 ve 1-3
	1-7 Yatan	84	-0,05	0,64			
	8 Gün Üstü Yatan	37	-0,04	0,97			
Toplam Hizmet Kalitesi	Poliklinik	237	-0,54	0,77	0,462	0,000	1-2 ve 1-3
	1-7 Yatan	84	-0,19	0,43			
	8 Gün Üstü Yatan	37	-0,25	0,63			

Tablo 4. Katılımcıların Hastaneler İçin Belirledikleri Hizmet Kalitesi Puanlarının Hizmet Türüne Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların Servqual Ölçeği'nin tüm alt boyutlarından aldıkları puanlar alınan hizmetin türüne göre anlamlı fark göstermektedir ($p < 0,05$). Poliklinik hizmetinden yararlanan katılımcıların ölçeğin alt boyutlarından aldıkları puanların ortalaması, diğer hizmetlerden yararlanan katılımcıların ölçeğin alt boyutlarından aldıkları puanların ortalamasından anlamlı şekilde düşük bulunmuştur. Buna göre, poliklinik hizmetinden yararlanan katılımcıların hastanelerin hizmet kalitesinden (fiziksel özellikler, güvenirlik, isteklilik ve heveslilik, güvence, empati) diğer hizmetlerden yararlanan katılımcılara göre daha az memnun oldukları ifade edilebilir. Ek olarak, katılımcıların Servqual Ölçeği'nden aldıkları toplam puanlarında alınan hizmetin türüne göre anlamlı fark gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre, poliklinik hizmetinden yararlanan katılımcıların hastanelerin hizmet kalitesinden diğer hizmetlerden yararlanan katılımcılara göre daha az memnun oldukları ifade edilebilir.

Katılımcıların, hastaneler için belirledikleri hizmet kalitesi puanları ile yaşları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan Ki Kare analizinin sonuçları Tablo 5'de verilmiştir.

Yaş/Hizmet Kalitesi	Negatif	Nötr	Pozitif	Toplam	X^2	p
18-25 arası	45	3	9	57	24,308	0,007
26-30 arası	35	0	16	51		
31-40 arası	40	6	16	62		
41-50 arası	60	9	13	82		
51-60 arası	34	4	15	53		
60 ve üzeri	29	1	23	53		
Toplam	243	23	92	358		

Tablo 5. Katılımcıların, Hastaneler İçin Belirledikleri Hizmet Kalitesi Puanları ile Yaşları Arasındaki İlişki

Katılımcıların hastaneler için belirledikleri hizmet puanları ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p < 0,05$). Tablo 8 incelendiğinde, bu ilişkinin üst yaş gruplarındaki katılımcıların hastanelerin hizmet kalitesinden alt yaş gruplarındaki katılımcılara göre fazla memnun olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Özellikle 60 ve üzeri yaş grubu katılımcılarda hizmet kalitesinden memnuniyet diğer yaş gruplarına göre daha fazla bulunmuştur.

Katılımcıların, hastaneler için belirledikleri hizmet kalitesi puanları ile yatak kapasitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan Ki Kare analizinin sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Yatak kapasitesi /Hizmet Kalitesi	Negatif	Nötr	Pozitif	Toplam	X^2	p
0-100 arası	133	14	31	178	26,256	0,000
101-200 arası	49	1	40	90		
201 ve üzeri	61	8	21	90		
Toplam	243	23	92	358		

Tablo 6. Katılımcıların, Hastaneler İçin Belirledikleri Hizmet Kalitesi Puanları ile Hastane Yatak Kapasitesi Arasındaki İlişki

Katılımcıların hastaneler için belirledikleri hizmet puanları ile hastane yatak kapasitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre, hastanelerdeki yatak kapasitesi 0-100 arasında iken hizmet kalitesi memnuniyeti

diğer durumlara göre oldukça azdır. En yüksek hizmet kalitesi algısının yatak kapasitesinin 101-200 arasında olduğu durumda olduğu görülmüştür.

5 Sonuç

Doktor ve hemşirelerin hastalar ile iletişim üslubu ve ilgisi memnuniyet düzeyini etkilemektedir (Bassam, vd, 2018; Aljuaid, vd, 2016; Gray ve Boshoff, 2004) özel hastanelerden hastaların daha çok memnun olduğu (Anabila, 2018; Taner ve Antony, 2006; Mostafa, 2005) belirlenmiştir. Bu araştırmanın sonuçları da bu görüşleri desteklemektedir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda devlet hastanelerinde hem toplam hizmet kalitesi hem de hizmet kalitesi alt boyutlarında hasta ve hasta yakınlarının beklentilerini karşılamadığı görülmüştür.

Erkek hastaların memnuniyetlerinin kadınlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Priporas, vd, 2008). Bu araştırma da hizmet kalitesi cinsiyet değişkenine göre güvenilirlik, güvence, empati alt boyutlarında anlamlı farklılık göstermekte, fiziksel özellikler ve isteklilik-heveslilik alt boyutlarında ise anlamlı farklılık göstermemektedir. Erkeklerin hastanelerin hizmet kalitesinden kadınlara göre daha memnun oldukları belirlenmiştir.

Üroloji bölümünde yatan hastaların ayakta tedavi gören hastalara göre memnuniyetlerinin yüksek olduğu (Golshan, vd, 2019) belirtmişlerdir. Bu araştırma sonucunda da kliniğe göre hastane hizmet puanı anlamlı farklılık göstermektedir. FTR kliniklerinde tedavi gören hasta ve hasta yakınları devlet hastanelerinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, isteklilik-heveslilik, güvence, empati alt boyutlarında diğer kliniklerden hizmet alan katılımcılara göre daha az memnun oldukları, genel cerrahi kliniğinden hizmet alan katılımcıların hastanelerin hizmet kalitesinden daha çok memnun oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların aldığı hizmet türü ile hizmet puanları arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır. Poliklinik hizmetlerinden yararlanan katılımcılar hastanelerin hizmet kalitesinden daha az memnunken, yatan hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeyi daha yüksektir.

Eğitim seviyesi az olan hastaların hastanelerden daha memnun oldukları belirlenmiştir (Al Doghaither, 2004). Bu araştırma sonucunda katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre fiziksel özellikler, isteklilik-heveslilik ve empati boyutlarında anlamlı farklılık göstermezken, güvenilirlik ve güvence boyutlarında anlamlı farklılık göstermekte olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça hastanelerin güvenilirlik ve güvence boyutlarındaki memnuniyetin azalmakta olduğu görülmektedir.

Hastane hizmetlerinde isteklilik-heveslilik, güvence ve empati alt boyutları memnuniyeti özellikle etkilediği belirlenmiştir (Golshan, vd, 2019). Bu araştırma da katılımcıların güvenilirlik, güvence ve empati alt boyutlarında farklılaştığı dikkat çekmektedir.

60 yaş ve üstü grupta yer alan katılımcıların hastanelerin hizmetlerinden memnun olma düzeyleri artmaktadır. Yatak kapasitesinin 101-200 arasında olan hastanelerden daha memnun oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların hastanede bulunma sebebi, medeni durum, hastanenin kuruluş yılı (hastanenin yaşı) ve doktor sayısı arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Devlet hastanelerinden hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeylerini etkileyen değişkenlerin ve memnuniyet düzeylerinin ortaya konması hem sağlık politikalarının geliştirilmesinde hem hastane yönetimi hem de sağlık çalışanlarının eğitiminden sorumlu tarafların sağlık sektöründeki hizmet kalitesinin artırılmasını ve hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılmasında yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Analiz kapsamında ulaşılan sonuçlara göre devlet hastanelerin hizmet kalitelerini arttırabilmeleri için; hastane yönetimi ve personelinin hizmet alan hasta ve hasta yakınlarına karşı empati temelli iletişim geliştirmelerine dikkat edilmesi, hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinin cinsiyete göre farklılaştığının dikkate alınarak hizmet sunumunun farklılaştırılması, hasta ve hasta yakınlarının eğitim seviyelerine göre güvenilirlik ve güvence boyutlarında beklentilerin farklılaşması dikkate alınarak sunulan hizmetlerde güvenilirlik ve güvence boyutlarının iyileştirilmesi, hasta ve hasta yakınlarına hizmet verirken yaş gruplarının ve hizmet alınan klinikten beklentilerinin farklılaşmasına uygun hizmet sunumunun dikkate alınması, hizmet alan kişilerden geri besleme olarak yaşadığı sorunlar tespit edilmeli ve bir daha sorun yaşamayacağı belirtilerek memnuniyetlerinin artırılması hedeflenmelidir.

Kaynakça

- Abujaber ve Katsioloudes, 2015. "Impact of HR retention strategies in healthcare: The case of Qatar" *Avicenna Healthcare Development and innovation in the Arabian Gulf*, 2015, **1**, p. 6.
- Al Doghaither, 2004. "Inpatient satisfaction with physician services at King Khalid University Hospital, Riyadh, Saudi Arabia". *EMHJ - Eastern Mediterranean Health Journal*, **10** (3), pp. 358-364
- Al-Borie ve Damanhour, 2013 "Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **26** (1), pp. 20-30.
- Aljuaid , Mannan, Chaudhry, Rawaf, Majeed, 2016. "Quality of care in university hospitals in Saudi Arabia: a systematic review" *BMJ Open*, **6** (2), p. 88.
- Anabila, 2019. "Patients' Perceptions of Healthcare Quality in Ghana: A Review of Public and Private Hospitals". *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **32** (1), pp. 176-190.

- Avcıl, 2019. **Türkiye’deki JCI Akreditasyonuna Sahip Özel Hastanelerin Hizmet Performansı.** Yayınlanmamış Doktora Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bahrampour, Bahrampour, Amiresmaili, Barouni, 2018. "Hospital service quality – patient preferences – a discrete choice experiment", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **31**(7), pp. 676-683.
- Bassam, Ahmad, Souzan, Chiara, 2018. "Patients’ satisfaction as a dimension of quality: a survey on outpatients’ care in Dubai", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **31** (8), pp. 1030-1043.
- Boulding, Karla, Staelin, Zeithaml, 1993. "A Dynamic Process Model of Service Quality from Expectations to Behavioral Intentions", *Journal of Marketing Research*, **30** (1), pp. 7-27.
- Caruana, Money, Berthon, 2000. "Service Quality and Satisfaction-the Moderating Role of Value", *European Journal of Marketing*, **34** (11/12), pp. 1338-1352.
- Chahal ve Kumari, 2012. "Service Quality and Performance in the Public Health-Care Sector", *Health Marketing Quarterly*, **29** (3), pp. 181-205.
- Donabedian, 1996, "The Effectiveness of Quality Assurance", *International Journal Quality of Health Care*, **8** (4), pp. 401-407.
- Golshan, Feizy, Tavasoli, Basiri, 2019. "Service quality and urolithiasis patient adherence", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **32** (1), pp. 2-10.
- Gray ve Boshoff, 2004. "The Relationships Between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in the Private Hospital Industry". *South African Journal of Business Management*, **35** (4), pp. 27-37.
- Ierardo, Luzzi, Vestri, Sfasciotti, Polimeni, 2008. "Evaluation of customer satisfaction at the Department of Paediatric Dentistry of "Sapienza" University of Rome". *European Journal Of Paediatric Dentistry*, **9** (1), pp. 30-36.
- Javed ve Ilyas, 2018. "Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan— the patients’ expectations", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **31** (6), pp. 489-501.
- Koska, 1990. "High Quality Care and Hospital Profits: is There a Link?". *Hospitals*, **5** (March), pp. 62-63.
- Ladhari ve Rigaux-Bricmont, 2013. "Determinants of Patient Satisfaction With Public Hospital Services". *Health Marketing Quarterly*, **30** (4), pp. 299-318.
- Mekoth, George, Dalvi, Rajanala, Nizomadinov, 2012. "Service Quality in the Public Sector Hospitals: A Study in India", *Hospital Topics*, **90** (1), pp. 16-22.
- Mohapatra, Ganesh, Punniyamoorthy, Susmitha, 2017. **Service Quality in Indian Hopitals, Perspectives from an Emerging Market**, Springer, Switzerland.
- Mostafa, 2005. "An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospitals". *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **18** (6-7), pp. 516-532.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal Retailing*, **64** (Spring), pp. 12-37.
- Priporas, Laspa, Kamenidou, 2008. "Patient Satisfaction Measurement for In-Hospital Services: A Pilot Study in Greece". *Journal of Medical Marketing*, **8**(4), pp. 325-340.
- Steenkamp, 1989. **Product Quality: An Investigation into the Concept and how it is Perceived by Consumers.** Van Gorcum, Holland.
- Taner ve Antony 2006. "Comparing public and private hospital care service quality in Turkey", *Leadership in Health Services*, **19** (2), pp. 1-10.
- Taylor ve Baker, 1994. "An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions", *Journal of Retailing*, **70** (2), pp. 163- 178.
- Zeithaml, 2000. "Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn", *Journal of the Academy of Marketing Science*, **28** (1), pp. 67-85.