

SAĞLIK HİZMETİ PAZARLAMASINDA TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ: HASTANEDE YATAN YAŞLILARIN HASTANE HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

Aybala DEMİRCİ AKSOY*

ÖZET

Yaşlılık dönemi hastalıkların yoğun yaşandığı ve yatarak tedavi hizmetinden sıklıkla yararlanan bir dönemdir. Bu durum bu dönemde sağlık hizmetleri sektörünün dolayısıyla hastane hizmetlerinin önemini arttırmaktadır. Yaşlı tüketici nüfusun, diğer tüketici gruplarına oranla sağlık hizmeti veren sektörlere daha fazla ihtiyaç duyacağı açıktır. Bu nedenle bu araştırma, hastanelerde yatarak hizmet alan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla planlanmıştır. Çalışma, Ankara ilinde bulunan devlet hastanelerinde yatarak tedavi hizmeti alan 292 yaşlı üzerinde yürütülmüştür. Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşleri 3'lü likert tipi ifadelerle verilen cevaplar ile ölçülmüştür. Hastanede yatan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesinde; aylık gelir miktarı, eğitim durumu ve yaş gruplarının etkisi varyans analizi ile araştırılmıştır. Değerlendirme sonucunda, yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin olarak “hastanedeki kabul, danışma ve bilgilendirme hizmetlerinde sorun yaşamama” ifadesinde eğitim durumunun etkili olduğu görülmüş ($p<0.05$) ve bu ilişkinin okuryazar olmayanlar ile üniversite mezunu olan yaşlılar arasında olduğu saptanmıştır. Yaşlıların resmi işlemlerle görevli personele ilişkin görüşleri açısından yaş grupları arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0.05$). Hastanede yatan hastalar genel olarak hastane hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmekte ve memnuniyet düzeylerini ağırlıklı olarak “çok iyi” (% 32,5) olarak değerlendirmektedirler.

Anahtar Kelimeler: Yaşlı, hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti, hizmet pazarlaması

CONSUMER SATISFACTION AT HEALTH SERVICE MARKETING: THE VIEWS OF INPATIENTS CONCERNING HOSPITAL SERVICES

ABSTRACT

The period of elderliness comes out as a period when people experience illness so often and benefit from health services frequently. It highlights the

* Doç. Dr. Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Aile Ekonomisi Ana Bilim Dalı, aybalademirci@gmail.com.

importance of health service sector, thus hospital services. No doubt, elderly people are in need of sectors giving more health services compared to other consumer groups. Therefore, the current study aimed at determining the consumer views of the elderly inpatients concerning hospital services. The study was carried out over 292 elderly inpatients having a service at state hospitals in the city of Ankara. The views of the elderly over hospital services were measured through the answers given to 3-item likert type expressions. In the investigation of the views of the elderly inpatients over hospital services, monthly income, education and the effects of age groups were investigated through variance analysis. At the end of the investigation, it was found that education had an effect in the expression of “having no trouble with registration and information services” concerning physical surrounding of the elderly and over units ($p<0.05$) and that this relation was between those who are illiterate and university graduate elderly. It was also found that there were significant differences between their views concerning official issues and the personnel and age groups ($p<0.05$). It was found that elderly inpatients were mostly satisfied with hospital services and they expressed their satisfaction level mostly as “best (% 32,5)”.

Key words: Elderly, patient satisfaction, healthcare, service marketing

GİRİŞ

Ekonomik yaşamın temel unsurları olan işletmeler, mal ve hizmet üretmekle tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılarlar. İşletmelerin, kar elde etme temel amacının yanı sıra topluma hizmet etme, kaliteli mal üretme ve tüketiciyi memnun etme amaçları bulunmaktadır (Mucuk, 1987:1; Kocu, 2005:55). Tüketicinin memnun olmadığı bir ortamda, verimin artması, ekonomik büyümenin sağlanması, rekabetçi piyasada mümkün değildir. Rekabet ortamında işletmelerin tüketici memnuniyetini değerlendirmeleri ayakta kalabilmeleri ve performanslarını değerlendirerek artırmaları işletme başarısı ve devamlılığı için önemlidir. Tüketicilerin memnuniyetinin, ekonomik aktivitelerin yönünü belirleme gücü olduğunu söylemek mümkündür (Türkyılmaz ve Özkan, 2005:73-74). Modern endüstri toplumları tüketici memnuniyet ölçümlerini yaparak ekonomik büyüme ve ekonomik başarıyı sağlayabilmektedir (Odabaşı, 2006: 27; Türkyılmaz ve Özkan, 2005:73-77).

Tüketiciyi memnun etmek ancak sürekli kaliteli mal üretmek ve hizmet sunarak mümkün olabilir. Hizmet, elle tutulamayan, somut olmayan, stoklanamayan, taşınamayan, tüketimden önce üretilemeyen tüketici ihtiyacını karşılayan bir üründür. Turizmden eğitime, bankacılıktan sağlığa pek çok endüstri ve iş alanını kapsayan hizmet sektörünün dünya ekonomisindeki önemi her geçen gün hızla artmaktadır (Koç, 2007: 81). Tüketicilere dolayısıyla hastalara sağlık hizmeti sunan hastanelerin bir işletme olarak sağlık sisteminin yapı taşlarından biri olduğunu söylemek mümkündür (Özgener ve Küçük, 2008:

341). Sağlık sisteminin temel taşlarından olan hastane; hastane; “teşhis, tedavi ve iyileştirme olmak üzere gruplandırılabilen, sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri, yataklı/yataksız kuruluşlar” olarak tanımlanmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2011:578). Sağlıkta yalnızca kaliteli hizmet üretmek yeterli değildir aynı zamanda sunulan hizmetten tüketicilerin memnun olmalarını sağlamak gerekir. Bu yönü ile sağlık sektörü diğer sektörlerden farklı öncelikler taşımaktadır (Kiyim, 2004:111-112).

Artan rekabetle birlikte tüketiciye dostça yaklaşma ve yardım etme, hizmet verme hızı ve hizmet kolaylığı, hizmetin fiyatı, hizmet çeşidi ve hizmeti oluşturan becerilerin eşsiz olması (beyin ameliyatı, saç yapımı v.b) gibi öncelikler hizmet üreten işletmelerin rekabet için kullanacağı performans öncelikleridir (Ersoy, 2008: 88). Tüketici memnuniyeti sunulan hizmetin sağladığı faydalar ile tüketicinin beklentilerinin uyduğu noktada ortaya çıkar (Özgüven, 2008: 657-658). Hasta memnuniyeti; hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bu nedenle hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle bakım kalitesinin bir göstergesi olarak değerlendirilir (Aksakal ve Bilgili, 2008:243). Genç nüfusa sahip bir ülke olarak bilinen ülkemiz sağlık şartlarındaki iyileşme, doğurganlığın düşmesi ve yaşam süresinin uzaması ile artık yaşlanmaya başlamıştır. Günümüzde 65 yaş üstü nüfusun % 7'lere ulaştığı ifade edilmektedir (Karakaya ve Türkyılmaz, 2010: 231). Kuşkusuz yaşlı nüfus, diğer tüketici gruplarına oranla daha fazla sağlık hizmeti veren sektörlerle ihtiyaç duyacaktır. Nitekim yapılan bir çalışmada yaşlı tüketicilerin öncelik verdiği harcama grubunun sağlıkla ilgili ürün ve hizmetler olduğu belirlenmiştir (Marangoz, 2006:79). Bir diğer çalışmada yaşlı bireylerin sağlık hizmeti satın alırken genellikle peşin ödeme yaptıklarını belirlenmiştir (Cerit ve Güven, 2000:54). Yaşlılık dönemi hastalıkların yoğun yaşandığı ve yatarak tedavi hizmetinden sıklıkla yararlanan bir dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum, bu dönemde sağlık hizmetleri sektörünün dolayısıyla hastane hizmetlerinin önemini arttırmaktadır. Hastaların hastanelerden memnuniyetinin değerlendirilmesi; sağlık hizmetinin kalitesinin ve sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi için yol gösterici olacaktır. Aytar ve Yeşildal (2004: 10-14) tarafından yapılan çalışmada, hastanenin fizik ve teknik koşullarının yatan hasta memnuniyetini etkileyen önemli bir unsur olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu doğrultusunda, sağlık sektöründe bir hizmetin değerlendirilmesinde göz önünde bulundurulacak faktörlerden birinin fiziki ortam olduğunu söylenebilir. Fiziki ortam faktörünün dışında, hastalar ile doğrudan iletişimde bulunan sağlık çalışanları ve resmi işlemlerde görevli personelin de hasta memnuniyetini etkilediklerini söylemek mümkündür (Aytar ve Yeşildal, 2004:10-14, Kiyim 2004:113; Bostan 2007:16). Kısaca; hasta tüketici memnuniyetini; sağlık hizmeti veren sağlık çalışanları, resmi işlemler ile görevli bireyler, kuruma ve çevreye ilişkin fiziki

özelliklerin etkilediği söylenebilir. Hastaların bu üç faktöre ilişkin görüşlerinin belirlenmesinin hasta memnuniyetini değerlendirmede katkısı olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle bu araştırmanın amacı, hastanelerde yatarak hizmet alan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin tüketici görüşlerinin belirlenmesidir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın evrenini Ankara ilinde bulunan ve Ankara İl Sağlık Genel Müdürlüğü tarafından izin verilen devlet hastaneleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini devlet hastanelerinden Ankara Numune Hastanesi, Gazi Hastanesi, Dış kapı Eğitim ve Araştırma, Etlik Eğitim ve Araştırma ile Ankara Eğitim ve Araştırma Hastaneleri'nde yatarak tedavi hizmeti alan yaşlılardan rastgele belirlenen ve çalışmaya katılmayı kabul eden 292 yaşlı oluşturmaktadır. Hastanede yatan yaşlılara çalışma ile ilgili bilgi verilerek onayları alınmıştır. Araştırma verileri 1 Ekim-30 Aralık 2010 tarihlerinde toplanmıştır. Araştırma verilerinin elde edilmesinde anket formu yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak uygulanmıştır. Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi ile ilgili sorular konu ile ilgili kaynaklardan yararlanılarak araştırmacı tarafından hazırlanmıştır (Varinli ve Çakır, 2004; Bostan, 2007; Aksakal ve Bilgili, 2008). Elde edilen veriler SPSS 15.0 yazılımından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırma kapsamına alınan yaşlılara ilişkin demografik özelliklerin mutlak ve yüzdelerle gösteren tablo oluşturulmuştur. Araştırma kapsamına alınan yaşlıların % 55,1'i Ankara Numune Hastanesi'nde, % 17,5'i Gazi Hastanesi'nde, % 11,0'i Ankara Eğitim ve Araştırma, % 10,6'sı Dışkapı Eğitim ve Araştırma ve % 5,8'i Etlik Eğitim ve Araştırma hastanesinde yatan hasta olarak hizmet almaktadır.

Hastanede yatan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşleri Likert tipi ifadelerle verilen cevaplar ile ölçülmüştür. İfadelerle verilen yanıtlar "hiçbir zaman", "bazen" ve "her zaman" olarak 3 kategoride ele alınmıştır. Hastanede yatan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesinde; aylık gelir miktarı, eğitim durumu ve yaş gruplarının etkisi varyans analizi (One-Way ANOVA) ile araştırılmıştır (Büyüköztürk, 2002: 44-50). Değişkenler arasındaki anlamlı farklılık 0.05 ya da 0.01 düzeyinde yorumlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçlarının anlamlı çıktığı durumlarda, farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Scheffe Testi'nden yararlanılmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Araştırma kapsamındaki hastanelerde yatan yaşlıların % 42,1'i 65 ve daha küçük yaşta, % 37,3'ü 66-75 yaşları arasında ve % 20,5'i 76 ve daha büyük yaşta. Yaşlıların % 56,5'i kadın, % 43,5'i erkektir. Yaşlıların yaklaşık

yarısı (% 49,7) okuryazar ve ilkökul mezunu iken; bunu okuryazar olmayanlar (% 23,3), lise mezunları(% 13,0), ortaokul mezunu(% 8,2) ve üniversite mezunları(% 5,8) izlemektedir. Yaşlıların % 75,7'sinin evli olduğu ve büyük çoğunluğunun (% 83,6) sosyal güvencesinin bulunduğu saptanmıştır. Aylık gelir miktarı, 750 TL ya da daha az olanlar % 44,5 oranında iken, % 31,5'inin aylık gelir miktarı 751-1250 TL ve % 23,4'ünün aylık gelir miktarı 1251 TL ya da daha fazladır (Tablo 1).

Tablo 1. Yaşlılara ilişkin demografik özellikler(N=292)

Yaş	Sayı	%	Medeni durumu	Sayı	%
65 yaş ve daha küçük	123	42.1	Evli	221	75.7
66 – 75	109	37.3	Bekâr	39	13.4
76 yaş ve daha büyük	60	20.5	Dul/boşanmış	32	11.0
Cinsiyet			Sosyal güvence		
Erkek	165	56.5	SGK	244	83.6
Kadın	127	43.5	Sosyal güvencesi olmayan	39	13.4
			Özel sigortalı	9	3.1
Eğitim durumu			Aylık gelir miktarı (TL)		
Okuryazar değil	68	23.3	750 TL ve altı	130	44.5
Okuryazar/İlkokul	145	49.7	751-1250	92	31.5
Ortaokul	24	8.2	1251 TL ve üstü	37	12.7
Lise	38	13.0	Belirtmeyenler	33	11.3
Yüksekokul/üniversite	17	5.8			

Hastanede yatan yaşlıların hastanede bulunan sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri incelendiğinde; “tüm hastalara eşit davranılıyor”; “gerektiğinde hemşireye hemen ulaşıyor” ifadelerinde aylık gelir miktarının etkili olduğu; “doktoru seçme şansı var”, “gerektiğinde hemşireye hemen ulaşıyor” ve “hemşirelik hizmetlerinden memnunum” ifadelerinde eğitim durumunun etkili olduğu saptanmıştır. İlk ifadedeki farkın, 750TL ve daha az gelire sahip olanlar ile 751TL ve daha fazla gelire sahip yaşlılar ve 751 -1250 TL arsında gelire sahip olanlar ile 1251TL ve üstü gelire sahip yaşlılar arasında; ikinci ifadedeki farkın ise 751 -1250 TL arasında gelire sahip yaşlılar ile 1251TL ve üstü gelire sahip yaşlılar arasında olduğu belirlenmiştir. “Hemşirelik hizmetlerinden memnunum” ifadesinde gelir grupları arasındaki ilişkinin okuryazar olmayan yaşlılar ile üniversite mezunları arasında olduğu görülmüştür (Tablo 2). Yapılan bir çalışmada hastaların hekimlerden memnuniyetinin genel değerlendirmelere göre daha ön planda tuttukları belirlenmiştir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008:114). Bu bulgu ile yatarak tedavi gören hasta tüketicilerde doktor memnuniyeti

düzeyinin ön planda tutulduğu söylenebilir. Zerenler ve Öğüt (2007:511)'ün çalışmasında araştırmaya katılan hastaların hizmet aldıkları doktorlardan memnun oldukları aynı zamanda araştırmaya katılan hastaların, hastanelerdeki sağlık personeli ile ilgili olarak “hemşirelerin ilaç dağıtım düzenleri”, “hemşireye ulaşma kolaylığı ” ve “hemşirelerin saygı, nezaket ve anlayışları ” konularında memnun kaldıkları belirlenmiştir. Çalışma sonuçları diğer çalışma bulguları ile paralellik göstermektedir.

Tablo 2. Hastanede yatan yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi

Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri	Kareler Toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik	0.068	0.034	0.203	0.817	-
Sağlık çalışanları yeterince ilgili	0.158	0.079	0.461	0.631	-
Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor	0.731	0.365	1.982	0.140	-
Tüm sorulara cevap alınabiliyor	0.244	0.122	0.492	0.612	-
Çalışanlar hastalara ayrımcılık yapmıyor	0.244	0.122	0.492	0.612	-
Tüm hastalara eşit davranılıyor	3.383	1.692	4.004	0.019*	1-2 2-3
Hastalık sonrası doktor takibi mümkün	0.065	0.033	0.117	0.890	-
Hasta mahremiyetine dikkat ediliyor	0.659	0.330	1.352	0.260	-
Doktoru seçme şansı var	0.697	0.348	1.832	0.162	-
Gerektiğinde doktora hemen ulaşıyor	1.902	0.951	1.733	0.179	-
Gerektiğinde hemşireye hemen ulaşıyor	1.866	0.933	3.624	0.028*	1-2
Hemşirelik hizmetlerinden memnunum	0.142	0.071	0.340	0.712	-

*p<0.05 Sd = 2 1. 750 TL ve - 2.751 -1250 TL 3. 1251 TL +

Tablo 3’de görüldüğü gibi, hastanenin fiziki ortam ve birimlerine ilişkin görüşler ile ilgili olarak “tuvaletlerin temiz” olduğu ifadesinde yaşlıların aylık gelir miktarının etkili olduğu belirlenmiştir. Gelir grupları arasındaki fark

istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$). Demirel, Yoldaş ve Uslu Divanoğlu (2009: 8) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; algılanan hizmet kalitesi üç temel faktörle açıklanmaktadır. Bu faktörler, hemşirelik hizmetleri ve güven duyma, tedavi hizmetleri fiziksel ve beşeri şartları kapsamaktadır. Nitekim yapılan çalışmada, hastaların kurumu tercih etmelerinde önemli olan faktörler öncelikle temizlik, bakım ve modern olma durumu ve eski hastaların tavsiyesi, doktoru tanıma, kurumun eski hastası olma gibi faktörlerin etkili olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. Hastanede yatan yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi

Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Hastane ortamı genel olarak temiz	0.566	0.283	1.070	0.345	-
Tuvaletler temiz	2.659	1.330	3.652	0.027*	-
Lavabolarda sabun vb. var	0.349	0.174	0.661	0.517	-
Sıra beklemede oturma yeri var	1.489	0.745	1.407	0.247	-
Asansörle gerekli yere gitme imkânı var	0.135	0.067	0.161	0.851	-
Acıkınca bir şeyler yemek mümkün	0.384	0.192	0.729	0.483	-
Hastane sıcak ve rahat bir ortam	0.573	0.286	1.198	0.303	-
Hastane havası temiz ve sağlıklı	0.317	0.159	0.517	0.597	-
Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay	0.375	0.199	0.450	0.638	-
Tahlil randevularının süresi kısa	0.955	0.478	1.362	0.258	-
Gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme	1.471	0.736	2.471	0.086	-

* $p<0.05$ Sd = 2 1. 750 TL ve - 2. 751 -1250 TL 3. 1251 TL ve +

Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi incelenmiş; “hastanedeki kabul, danışma ve bilgilendirme

hizmetlerinde sorun yaşamama” ifadesinde eğitim durumunun etkili olduğu görülmüş ($p < 0.05$) ve bu ilişki eğitim durumu okuryazar olmayanlar ile üniversite mezunu olan yaşlılar arasında bulunmuştur. Buna göre eğitim durumu arttıkça hastanede yatan yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin memnuniyetlerinin arttığı söylenebilir. “Hastane ortamı genel olarak temiz” ifadesi eğitim durumu arasında bir ilişki bulunmakla beraber gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir (Tablosu verilmemiştir). Hastanelerden hizmet almış bireylerin algıladıkları sağlık hizmeti kalitesi ve hastane tercih nedenlerinin araştırıldığı çalışmada, araştırmaya katılan hastaların hastane ile ilgili “hastanedeki ortamın gürültüsüz olması”, “hastanenin genel temizliği”, “hasta odalarının aydınlatılması” ve “hastanenin iletişim olanakları” açılarından genel olarak oldukça memnun kaldıkları belirlenmiştir (Zerenler ve Ögüt, 2007:511).

Yaşlıların resmi işlemlerle görevli personele ilişkin görüşleri ile yaş grupları açısından değerlendirildiğinde gruplar arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. “Personel güler yüzlü ve nazik” ($F=3.304$; $p < 0.05$) ifadesinde yaş gruplarının etkili olduğu; bu ilişkinin 65 yaş ve altı yaşlılar ile 76 yaş ve üstü yaşlılar arasında olduğu belirlenmiştir. “Personel yardımsever ve yardımcı” ($F=6.542$; $p < 0.05$) ifadesinde yaş grupları arasındaki fark olduğu ve bu farkın 65 yaş ve altı yaşlılar ile 76 yaş ve üstü yaşlılar arasında ve 66-75 yaş arasındaki yaşlılar ile 76 yaş ve üstü yaşlılar arasında olduğu saptanmıştır. “Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor”, “randevular düzenli ve kurallara uygun” ve “yaşlılara karşı saygılı davranılıyor” ifadelerinde gruplar arasındaki farkın 66-75 yaş arasındaki yaşlılar ile 76 yaş ve üstü yaşlılar arasında olduğu belirlenmiştir. Buna göre yaş arttıkça resmi işlemlerle görevli personelden memnuniyetin arttığını söylemek mümkün olabilir. Bu durum resmi işlemlerde görev yapan personelin çok yaşlı bireylere daha özenli davranmasından kaynaklanabilir. “Resmi işlemlerdeki görevli personel ilgili” ifadesinde de yaş grupları arasında fark tespit edilmiştir. Bu fark hem 65 yaş ve altı yaşlılar ile 76 yaş ve üstü yaşlılar arasında; hem de 66-75 yaş arasındaki yaşlılar ile 76 yaş ve üstü yaşlılar arasındadır (Tablo 4). Bununla birlikte yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarı ile eğitim durumu değişkenlerinin etkisi değerlendirilmiş, bu iki değişken ile görüşler arasında ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

Tablo 4. Yaşlıların resmi işlemlerle görevli personele ilişkin görüşlerine yaş gruplarının etkisi

Yaşlıların resmi işlemlerle görevli personele ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Personel güler yüzlü ve nazik	1.755	0.878	3.304	0.038*	1-3
Personel yardımsever ve yardımcı	3.149	1.574	6.542	0.002*	1-3 2-3
Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor	6.379	3.189	8.077	0.000**	2-3
Randevular düzenli ve kurallara uygun	4.404	2.202	3.564	0.001**	2-3
Yaşlılara karşı saygılı davranılıyor	1.593	0.551	1.087	0.030*	2-3
Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor	1.103	0.551	1.087	0.339	-
Resmi işlemlerdeki görevli personel ilgili	2.538	1.269	5.083	0.007**	1-3 2-3

** p<0.01

* p<0.05

Sd = 2

1. ≤ 65

2. 66 – 75

3. > 76

Yatan hastaların genel olarak hastane hizmetlerinden memnuniyet durumları incelendiğinde; yaşlıların % 32,5'inin hastane hizmetlerini “çok iyi”, % 30,5'inin “iyi” ve % 20,9'unun “mükemmel” olarak değerlendirdiği saptanmıştır. Bu bulgunun anket uygulama esnasında elde edilen gözlemlerden farklı olduğunu söylemek mümkündür. Yaşlılar, resmi işlemlerde çok sıra beklenmesi, doktor seçme şansının olmaması, kalabalık nedeni ile beklemenin çok olması, bekleme yerleri ile asansörlerin yetersiz olması gibi konularda memnuniyetsizliklerini sıklıkla ifade ederek şikâyet etmişlerdir. Bu durum çalışmanın uygulandığı sırada yaşlıların hastaneden yatarak tedavi almaya devam etmelerinden ve hastanedeki sağlık çalışanları ile ilişkilerinin bozulmasını istememelerinden kaynaklanabilir.

Yapılan bir başka çalışmada benzer olarak, hastaların büyük bir kısmının hastanelerde verilen sağlık hizmetleri hakkındaki düşüncelerinin iyi olduğunu düşündüklerini ifade etmiştir (Demirel, Yoldaş ve Uslu Divanoğlu, 2009: 9). Aynı şekilde bir başka çalışmada hizmet özellikleri ile ilgili değerlendirmelerin iyi ve çok iyiye yakın olduğu görülmektedir. Genel olarak hastanede verilen sağlık hizmetleri hakkındaki değerlendirmelerine incelendiğinde bunun da iyi olarak değerlendirildiği görülmektedir (Varinli ve Çakır, 2004:43). Zerenler ve Öğüt (2007:514), çalışmalarında hastaların bazı

olumsuz düşüncelere ve hizmet kalitesindeki memnuniyetsizliklerine rağmen, araştırmaya katılan hastalar, hizmet aldıkları hastanelerin genel hizmet kalitesinin ortalamanın üzerinde olduğunu düşünmektedir. İhtiyaç duyulması halinde hizmet alınan hastanenin tekrar tercih edilmesi ve başkalarına tavsiye edilmesi konusunda da hastaların genel anlamda memnun oldukları belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; hastanede yatan yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin olarak “tüm hastalara eşit davranılıyor” ifadesinde aylık gelir miktarı göz önüne alındığında; 750TL ve daha az gelire sahip olan yaşlılar ile 751TL ve daha fazla gelire sahip yaşlılar arasında ve 751 -1250 TL arasında gelire sahip olanlar ile 1251 TL ve üstü gelire sahip yaşlılar arasında fark olduğu; “gerektiğinde hemşireye hemen ulaşıyor” ifadesindeki aylık gelir miktarına göre belirlenen fark ise 751 -1250 TL arasında gelire sahip olanlar ile 1251TL ve üstü gelire sahip yaşlılar arasındadır. Hastanede yatan yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine “doktoru seçme şansı var”, “gerektiğinde hemşireye hemen ulaşıyor” ve “hemşirelik hizmetlerinden memnunum” ifadelerinde eğitim durumunun etkili olduğu saptanmıştır. “Hemşirelik hizmetlerinden memnunum” ifadesinde gelir grupları arasındaki ilişki okuryazar olmayan yaşlılarla üniversite mezunları arasında olduğu görülmüştür.

Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin olarak “hastanedeki kabul, danışma ve bilgilendirme hizmetlerinde sorun yaşamama” ifadesinde eğitim durumunun etkili olduğu görülmüş ve bu ilişkinin eğitim durumu okuryazar olmayanlar ile üniversite mezunu olan yaşlılar arasında olduğu saptanmıştır. Buna göre eğitim durumu arttıkça hastanede yatan yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin memnuniyetlerinin arttığı söylenebilir. Hastanede yatan hastaların genel olarak hastane hizmetlerinden memnun oldukları ve memnuniyet düzeylerini ağırlıklı olarak “çok iyi “ olarak değerlendirdikleri saptanmıştır

Bu sonuçlar doğrultusunda; tüketici beklentilerinin her geçen gün arttığını ve rekabet yoğun bir dönemde tüketici memnuniyetinin önem arz ettiğini söyleyebiliriz. Tüketicinin tatmin edilmesi tüketici beklentilerinin eksiksiz karşılanması ile mümkün olacaktır. Bu konu ile ilgili olarak, tüketici beklentilerinin doğru olarak saptanmasında sağlık hizmeti veren işletme yöneticilerine çeşitli roller düşmektedir. Tüketici beklentilerinin doğru olarak belirlenerek, tüketici istek ve ihtiyacına uygun bir hizmet sunumu gerçekleştirilmelidir. Bunun için işletmeler belirli dönemlerde tekrarlanan tüketici görüşlerini belirlemeye yönelik çalışmalar yaparak bu çalışmalarını yıllara göre karşılaştırabilir.

Bunlara ek olarak; hastane yönetimine, sağlık çalışanlarına ve ilgili bakanlıklar ile araştırmacılara çeşitli önerilerde bulunmak mümkündür:

- Sağlık Bakanlığı tüm hastaneler için geçerli olabilecek standart bir tüketici memnuniyeti ölçek çalışması gerçekleştirebilir.
- Sağlık çalışanlarına iletişim ve hasta psikolojisi gibi konularda hizmet içi eğitim düzenlenebilir.
- Hastanelerde yön ve işaret levhaları artırılabilir, danışma hizmeti aktif olarak verilebilir.
- Hastanelerde yiyecek-içecek hizmeti veren işletmelerin sayısı, çeşitliliği her bütçeye hitap edecek şekilde artırılabilir.
- Gelecekte araştırmacılar, özel ve devlet hastanelerinde yatarak tedavi alan tüketicilerin memnuniyetlerini karşılaştıran karşılaştırmalı çalışmalar yapabilirler.

KAYNAKLAR

MUCUK, İ. (1987) *Pazarlama İlkeleri*, Der Yayınları: İstanbul.

KOBU, B. (2005) *Üretim Yönetimi*, Beta Yayınları: İstanbul.

TÜRKYILMAZ, A. ve ÖZKAN, C. “Ulusal Müşteri Memnuniyet İndeksleri”, Kalder Forum Dergisi, 2005,16, 73-77.

ODABAŞI, Y. (2006) *Postmodern Pazarlama*, Mediacat Yayınları: İstanbul.

KOÇ, E. (2007) *Tüketici davranışı ve Pazarlama Stratejileri*, Seçkin Yayıncılık: Ankara.

ÖZGENER Ş. ve KÜÇÜK F. (2008) “Hastanelerde modern yönetim felsefesinin verimliliğe etkisi: Gevher Nesibe Hastanesinde bir Uygulama”. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 19; 341-358.

Dünya Sağlık Örgütü, (2011) *Definition of Terms*

<http://www.wpro.who.int/NR/rdonlyres/4FAEFE0B-0194-40FC-A1F7-7BA9CC96F0CD/0/44finalDefinitions2010.pdf>,575-588, (erişim: 27.4.2011).

KİYMİR, B. (2004) *Tüketici Yüzyılında Pazarlama krallarla İletişimin İncelikleri*, Mediacat Kitapları: İstanbul.

ERSOY, A. (2008) *Üretim İşlemler Yönetimi I*, İmaj Yayınevi: Ankara.

- ÖZGÜVEN, N.(2008) “ Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama” Ege Akademik Bakış, (2):651-682.
- AKSAKAL, T. ve BİLGİLİ N. (2008) “Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesi: Jinekoloji Servisi Örneği” Erciyes Tıp Dergisi,30(4):242-249.
- KARAKAYA, M.D. ve TÜRKYILMAZ, A.S. (2010) “Türkiye Cumhuriyeti’nin Yüzüncü Yıldönümü İçin il ve Bölge Düzeylerinde nüfus Projeksiyonları”, 19. İstatistik Araştırma Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 6-7 Mayıs, 213-235.
- MARANGOZ, M.(2006). “Yaşlı Tüketiciler ve Yaşlı Tüketicilerin Harcama Eğilimlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi, 13 (1) 79-96.
- CERİT, G. ve GÜVEN S. (2000) “Yaşlıların Satın Alma davranışları (Ankara Örneği)” Ev Ekonomisi Dergisi 6(7)45-55.
- AYTAR, G. ve YEŞİLDAL, N.(2004) “Yatan Hasta Memnuniyeti”, Düzce Tıp Fakültesi Dergisi, 3: 10-14.
- BOSTAN, S. (2007) “Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması: Farabi Hastanesi Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,10(1):1-18.
- VARİNLİ, İ. ve ÇAKIR, A. (2004) “Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki-Kayseri’de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(2):33-52.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2002) *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, PegemA Yayıncılık: Ankara.
- KIDAK, L.B. ve AKSARAYLI, M. (2008) “Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(3):87-122.
- ZERENLER, M. ve ÖĞÜT, A. (2007) “Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,18: 500-519.
- DEMİREL, Y; YOLDAŞ M.A. ve USLU DİVANOĞLU, S. (2009) “Algılanan hizmet kalitesinin tatmin, tavsiye davranışı ve tercih üzerine etkisi: sağlık sektöründe bir araştırma”, Akademik bakış, 16: 1-14.