

Sağlıkta Kalite Kapsamında Dijital Bir Hastanede Müşteri Memnuniyeti Araştırması¹

(Araştırma Makalesi)

Customer Satisfaction Research in a Digital Hospital within the Scope of Quality in Health

Doi: 10.29023/alanyaakademik.1219966

Aysel ARSLAN

Doç. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri MYO

aysel.arслан@omu.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-4973-7957

Bu makaleye atıfta bulunmak için: Arslan, A. (2023). Sağlıkta Kalite Kapsamında Dijital Bir Hastanede Müşteri Memnuniyeti Araştırması. *Alanya Akademik Bakış*, 7(3), Sayfa No.1123-1139.

ÖZET

Anahtar kelimeler:

Dijitalleşme,
Sağlıkta Kalite,
Dijital Hastane,
Müşteri
Memnuniyeti

Makale Geliş
Tarihi:

16.12.2022

Kabul Tarihi:

25.09.2023

21. yüzyıl dijital çağında dijitalleşen hizmetlerden belki de en önemlisi, aynı zamanda insan sağlığına yapılan yatırım olan dijital hastanelerdir. Değişen ve gelişen bir dünyada artık hastaların beklentileri sunulan en iyi sağlık hizmetini almak olmuştur. Günümüzde en iyi sağlık hizmetinin sunumu için, dijital teknolojilerden faydalanmak gerekmektedir. Dijital teknolojilerin sağlık alanında kullanımı hız, kolaylık ve zaman tasarrufu sağladığından kalite kapsamında sağlık hizmetlerinin tüm paydaşları tarafından tercih sebebi olmaktadır. Sağlık hizmetlerin dijital teknolojilerle birlikte sunulduğu dijital sağlık hizmetleri sayesinde hasta beklentileri daha etkili bir biçimde karşılanabilmektedir. Bu durum, çoğu zaman hastaların tatmin düzeyleri üzerinde etki göstermekte ve memnuniyetlerini artırmaktadır. Çalışmada dijital bir devlet hastanesinin müşteri memnuniyet oranları araştırılarak sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesinin kalite çerçevesinde müşteri memnuniyetine olan etkisini ölçmek amaçlanmıştır.

ABSTRACT

Keywords:

Digitalization,
Quality in Health,
Digital Hospital,
Customer
Satisfaction

21. perhaps the most important of the digitalized services in the digital age of the century is the investment in human health in digital hospitals. In a changing and developing world, now the expectations of patients have been to get the best health service offered. Nowadays, in order to provide the best health service, it is necessary to use digital technologies. Since the use of digital technologies in the field of health provides speed, convenience and time saving, it is the reason for preference by all stakeholders of health services within the scope of quality. Thanks to digital health services, where health services are provided together with digital technologies, patient expectations can be met more effectively. This situation often affects the patients' satisfaction and makes them feel satisfied. In the study, it was aimed to measure the effect of digitalization of health services on customer

¹ Bu çalışma için Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 30.12.2022 tarihli kararınca etik kurul onayı alınmıştır.

1. GİRİŞ

Bugün her alanda dijitalleşmenin sağladığı faydalar üzerine pek çok çalışma yapılmış bulunmaktadır. Bu alanlardan en kıymetlisi olan sağlık alanının konusu ‘‘insan hayatı’’ olduğu için ayrı bir öneme sahiptir. Türkiye’de sağlık alanında dijital dönüşümün başlangıcı 2000’li yıllardır. İnternet kullanımını da yaygın olarak bu yıllarda başlamıştır (Kamer & Sancar, 2022: 6). Bu yıllarda dünya genelinde organizasyonlarda yaşanan dijitalleşme yapay zekâ, nesnelerin interneti, veri madenciliği, nanoteknoloji, mobil uygulamalar, sensörler, gen teknolojileri, giyilebilir teknolojiler ile robotik alandaki gelişmeler tıp ve sağlık sektörlerinde görülmeye başlamıştır (Işık, 2019: 1980). Sağlık alanında bu teknolojiler zamandan ve mekândan bağımsız bir şekilde öğrenme ve bilgiye erişimin kolaylığını sağlayarak günümüzde varlığını sürdüren hastalık endüstrisinin yerini gelecekte bilimsel sağlık endüstrisine dönüştürecektir (Hood, 2018; akt. Işık, 2018: 1983). Yeni teknolojiler tıbbi bakımda ciddi değişikliklere yol açmış ve açmaya devam etmektedir. Bu değişikliklerden tıbbın neredeyse tüm yönleri etkilenecektir. Doktorlar artık video konferans ve diğer araçları kullanarak uzmanlıklarını paylaşabilmektedir. Bu yöntemle sağlık çalışanları hastaya en uygun yerde en uygun bakımı sağlayabilmektedirler. Hemşireler hastalarıyla bilgi alışverişinde bulunarak onların hastaneden evde bakımına daha sorunsuz bir şekilde geçişini sağlayabilmektedirler. Hastalar için gerekli olan ilaçlar ve implant gibi tıbbi cihazlar, lojistik teknolojiler kullanılarak hastanede uzun süre depolanmadan zamanında temin edilebilmektedir. Bu sayede hastanenin stok yönetimi kontrol altına alınabilmektedir (Juhra, 2022: 843). Sağlıkta kullanılan dijital teknoloji süreçleri, girdileri çıktılara dönüştüren birbiriyle ilişkili veya etkileşimli faaliyetler dizisi olarak tanımlanabilir (Gökâlç & Martinez, 2021: 4). Sağlık hizmetlerinin aksatılmadan yürütülmesinde oldukça önemli olan bu faaliyetler sunulan sağlık hizmetlerinin özelliklerini ve kalitesini arttırmaktadır.

Dijital sağlık hizmetlerinde ön plana çıkan doğruluk, eksiksizlik, güncellik ve tutarlılık gibi temel özellikleri genel olarak sağlık hizmetlerinde kalite özellikleri arasında ele alan çok sayıda tanım bulunmaktadır. Tüm bu özellikler literatür boyunca kabul edilen kalite ölçütleri içerisinde yer almaktadır (Williams vd., 2019: 2). Kaliteli sağlık hizmeti öncelikle hasta, sonrasında çalışan, daha sonrasında ise toplumsal refah ve memnuniyetini esas alan çok boyutlu bir çalışmayı gerektirmektedir. Kalitenin sağlık kurumundaki tüm çalışanlar tarafından benimsenip uygulanmasıyla ivme kazanan toplam kalite yönetimi çalışmaları ise benzer şekilde organizasyonun tamamına yönelik bir dizi faaliyeti içermektedir. Sağlık hizmetlerinde yürütülen kalite çalışmaları dijital teknolojilerden olumlu yönde etkilenecek daha verimli sunulabilir. Kalite göstergelerinden en önemlisi olan müşteri memnuniyeti şüphesiz sağlık hizmetlerinde yürütülen dijitalleşme çalışmalarından etkilenecektir. Araştırma kapsamında bu etkinin boyutu ölçülmek istenmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Sağlık alanında hedeflenen dijital dönüşüm hizmetini konu alan (Ak, 2013; Altuntaş, 2019) dijital hastaneler üzerine yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Bunların bir kısmı sağlık kayıtlarının elektronik ortamda tutulmasının sağladığı faydalarını (Kane, 2015; Limon, 2019; Yılmaz vd., 2021; Ögütçü vd., 2011; Özkan, 2011) anlatırken, bir kısmı elektronik tıbbi kayıtların güvenliği konusunda yapılmış çalışmaları (Samadbeik, 2015; Innab, 2018; Al-Zahrani, 2020; Obaloje & Eze, 2020; Baretic & Protrka, 2021; Abdulhameed, 2021; Keshta & Odeh, 2021) içermektedir. Dijital hastaneyi örnekleriyle birlikte sunan çalışmaların (Kılıç,

2016; Burrige vd., 2017; Doğan, 2021) yanı sıra dijital hastaneyi fırsatları ve zorluklarıyla ele alan çalışmalar (King vd., 2003; Ball, 2003; Cresswell & Sheikh, 2015) da bulunmaktadır. Bununla birlikte hastanelerde müşteri memnuniyetini konu alan birçok çalışma (Yalçın ve Koçak, 2009; Taşlıyan ve Gök, 2012; Büber ve Başar, 2012; Gökkaya vd., 2018; Jahani, 2018; Talmaç ve Soysal, 2021; Beçir vd., 2021; Özmen ve Ocakdan, 2022) yapılmıştır. Ancak yerli ve yabancı literatürde dijital hastane ile müşteri memnuniyetini kalite kapsamında aynı araştırmada ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda dijital hastanelerdeki müşteri memnuniyetini kalite bakış açısıyla ele alan bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. SAĞLIKTA KALİTE

Sağlık alanında kalite çalışmalarının hızla devam ettiği günümüz sağlık organizasyonlarında “önce insan” anlayışı ile birlikte hasta ve çalışanlar açısından değer yaratılmaya devam edilmektedir. Sağlıkta kalite yaklaşımı ile ortaya konulan; bireysel, kurumsal ve toplumsal fayda sağlayan tüm çalışmalar, farklı özelliklere sahip sağlık kurumlarına örnek teşkil ederek uygulanmaya çalışılmaktadır. Günümüzde sağlık alanında dijitalleşme çalışmaları tüm sağlık kurumları tarafından ilgiyle takip edilmekte, kurumların imkanları çerçevesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde kalitenin amacı; sağlık hizmetlerinin en doğru biçimde, en doğru zamanda ve en az maliyetle sunulması (Kibar, 2014: 16) hem hasta hem de çalışan memnuniyetini sağlamaktır. Dünya genelinde nüfusun artması, insan ömrünün uzaması, yaşlı nüfusun artması, kronik hastalıkların çoğalması, doğal ve sağlıklı beslenememe gibi birçok faktör sebebiyle sağlık hizmetine olan talep her geçen gün artmaktadır. Bununla birlikte sağlık hizmetleri beklentileri de farklılaşmıştır. Sağlık kurumları bu istek, ihtiyaç ve beklentilerin karşılanabilmesi için kalite arayışı içerisine girmişlerdir (Karaçor & Arkan, 2014: 92). Sağlıkta kalitenin birinci kuralı işin ilk seferde en doğru biçimde yapılmasıdır. Yani “sıfır hata”dır. Sıfır hatanın sağlanabilmesi için ise sunulan sağlık hizmetinin her aşamasının tekrar tekrar değerlendirilerek muhtemel hataların önüne geçilmesi, gerçekleşen hataların ise tekrarlanmasının önlenmesi gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinde hata kabul edilemez, çünkü yapılan hataların telefisi olamayabilir. Bu sebeple sağlık hizmetlerinde kalite çalışmaları, diğer sektörlere nazaran daha önemli bir yere sahiptir. Sağlıkta kalitenin ikinci kuralı “önce insan” anlayışıdır. Sağlık hizmetlerinin amacı insanın fiziksel ve ruhsal sağlığının sağlanması ve sürdürülmesidir. İnsan sağlıklı olursa toplum sağlıklı olur, toplum sağlıklı olursa, toplumu yaşatan devlet ve ülke her bakımından güçlü olur. Önce insan anlayışı aynı zamanda insanın refahının, mutluluğunun ve memnuniyetinin önemli olduğunu vurgulayan bir yaklaşımdır. Burada anlatılmak istenen sadece hizmet sunulan hastanın refah ve memnuniyetinin sağlanması olmayıp, aynı zamanda hizmeti sunan sağlık çalışanlarının da refah, huzur, mutluluk ve memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinin bu çerçevede sunulması esastır. Üçüncü kural, “tam katılım”dır. Sağlık hizmeti ekibinin tüm üyeleri sağlık hizmetlerinde kalitenin ne olduğunu ve önemini kavrayarak, hizmetin sunumunda kalite kurallarına uymalıdır. Kalitenin önemi her ne kadar üst yönetim tarafından desteklenip anlatılmaya çalışılsa da tüm çalışanlar tarafından kaliteye aynı hassasiyet ile yaklaşılması gerekmektedir. Kaliteli sağlık hizmeti hastanenin her bölümünde sunulmalı ve tüm personel bu hizmeti sunmaya gönüllü olmalıdır. Örneğin hastanın hastaneye giriş yaptığı hastane kapısındaki görevli hastayı asık suratlı karşılar, sorularını duymazdan gelir ise, kaliteli sağlık hizmeti sunmak adına ortamın temizliğinin sağlanmış olması, personelin gerekli eğitimleri almış olması gibi birtakım faaliyetlerin hasta nezdinde çok önemi olmayabilecektir. Dolayısıyla hastada olumlu izlenim yaratacak tüm faaliyetlerin birlikte yürütülmesi esastır. Bir diğer kural

“sürekli iyileştirme”dir ki değişen ve gelişen bir dünyada hastaların arzu ve beklentilerinin aynı kalamayacağı şüphesizdir. Sunulan sağlık hizmetlerinin dinamik bir yapıda olması, gelişme sağlanarak değişmesi gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinin dinamik bir yapıda olmasının en güzel örneğini gelişmiş teknolojilerden faydalanılması göstermektedir. Bu bağlamda sağlıkta kalite ile dijital teknolojilerin kullanıldığı dijital hastane kavramlarının, sağlık hizmetlerinin daha verimli bir biçimde sunulması için yapılan çalışmaların ortak paydasında bulunduğu söylenebilir.

4. DİJİTAL HASTANE

Dijitalleşme, artık toplumun tüm alanlarına ulaşan bir mega trend olmuştur. İş ortamında, Endüstri 4.0 anahtar kelimesi altında siber-fiziksel sistemlerin ve makinelerin dijital olarak kontrol edilen süreçlere entegrasyonu ile tamamen yeni, dijital olarak kontrol edilebilen iş akışları olan üretim süreçleri ile mal ya da hizmetler oluşturulmaktadır (Preko & Boateng, 2020: 255). Sağlık sektöründe yer alan hastaneler, yararlı dijital sağlık yeniliklerini keşfederek bunları mevcut bilgi ve iletişim (BT) ortamlarına entegre etmek için gözle görülür şekilde mücadele etmektedirler (Gleiss & Lewandowski, 2022: 21). Dijital hastane, personel verimliliği ve hasta memnuniyetini sağlayarak hastanenin iş süreçlerini kolaylaştırmakta, ayrıca en son teknolojileri sağlık hizmetlerine entegre ederek süreç kalitesini iyileştirmeyi sağlamaktadır. Dijital hastane; hasta ve çalışan güvenliği, tıbbi cihazlar, akıllı bilgi sistemleri, tesis kontrolü, otomatik konveyör sistemleri, konum tabanlı hizmetleri, sensörler ve dijital iletişim araçlarını sağlık süreçlerine dahil eden bir konseptir (Kılıç, 2016: 52). Genel olarak dijital bir hastanede; hastanenin tüm bölümlerini kapsayan hastane bilgi yönetim sistemi, kurum içinden ya da dışından yetkililerin erişim sağlayacağı mobilite sistemleri, yeterli teknolojik alt yapı donanımları, gelişmiş randevu sistemleri, radyo frekans ile tanıma sistemleri (RFID), yüz tanıma sistemleri ve hastaların bilgi ve iletişim teknolojileri ile randevu almaya ve hastane içerisinde yönlendirilmelerine imkan tanıyan teknolojik sistemler ile üçüncü taraf olan e-sağlık, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), e-devlet gibi sistemlerle entegre olabilen sistem unsurları bulunmaktadır (Ak, 2013: 973). Sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesi sağlık hizmetlerindeki mevcut zorluklara bir çözüm olarak kabul edilebilmektedir (Gjellebæk vd., 2020: 1). Sağlık hizmetlerindeki dijital veri miktarı çok fazla artarak, sürekli büyümektedir. Tüm bu verilerin akıllıca kullanılması, sağlık hizmetlerini daha verimli hale getirme ve teşhis ve tedavileri iyileştirme potansiyeline sahiptir. Örneğin, sadece elektronik hasta kayıtları kullanılarak, yönetim kararlarını desteklemek adına yaygın teşhisler, tedaviler, sonuçlar ve maliyetler hakkındaki önemli bilgiler analiz edilebilmektedir. Benzer biçimde dijitalleştirilmiş araştırma makaleleri kullanarak, belirtilen bazı semptomlar dahil tüm makaleleri aramak ve bu semptomlarla bağlantılı sağlık koşullarını belirlemek mümkündür. Büyük verilerden, bir pandemik salgının öngörülebilmesi gibi toplum sağlığı için de değerli bilgiler elde edilebilmektedir (Gellerstedt, 2016: 4). Bilgi ve iletişim teknolojisiyle birlikte öncelikle sağlık kayıtlarının dijitalleştirilmesi, yani kağıt tabanlı kayıtların bilgisayar formuna dönüştürülmesi, bakım sunumundan hasta güvenliğine kadar olumlu katkılar sunarak sağlık hizmetlerinin genel kalitesini iyileştirmiştir. Yinelenen dokümantasyon ve evrak işlerinde belirgin azalma görülmüş, iş akışlarında verimlilik artmış, hastanelerdeki fonksiyonlara iş süreçlerinin daha iyi entegrasyonu sağlanarak hasta bilgilerine daha fazla erişilebilirlik, risk azaltma, maliyet ve zaman tasarrufu sağlanmıştır. Böylelikle istenilen paydaş tatmini gerçekleşmiştir (Preko & Boateng, 2020: 255). Sağlık hizmetlerinde dijital teknolojilerin önemli uygulamalardan biri giyilebilir teknolojiler ve cihazlardır. Bu teknolojiler ve cihazlar sağlık bulgularının takibini oldukça kolaylaştırmakta, acil durumlara ilişkin uyarılar vermektedir (Uysal & Ulusinan, 2020: 56). Sağlık bakımında ayrıca teşhis ve tedavide hizmet sunarak kullanılan akıllı robotlar bir hasta bakıcı, danışman, temizlikçi, hemşire ya da doktor olarak hizmet sunabilmektedir (Kılıç

ve Tosun, 2021: 549). Sağlık alanındaki sanal gerçeklik uygulamalarından özellikle cerrahi işlemler başta olmak üzere, sağlık eğitimi, koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetleri ile sağlık tesislerinin tasarımına kadar geniş bir alanda fayda sağlanılmaktadır (Demirci, 2019: 713). Yapay zekânın dijital sağlık alanında kullanımına ilişkin az sayıda çalışma bulunmakla birlikte, yapılan çalışmaların özellikle böbrek ve kalp hastalıkları ile kanser ve alzheimer gibi kronik hastalıkların tanı ve teşhisine yönelik olduğu görülmektedir (Akalm ve Veranyurt, 2020: 138). Dijital araçlar ve uygulamalar, erken ve sürekli takip sunduklarından insanların diyetlerini değiştirmek ve daha fazla egzersiz yapmalarını sağlamak gibi önleyici sağlık hizmetleri tedbirlerinin takibini kolaylaştırabilmektedir. Sağlık alanında dijitalleşme, kişisel sağlık konusunda daha iyi farkındalık için uygun koşullar sağlayabilmektedir (Blix & Levay, 2018: 21).

Hastanelerin dijitalleşmesi hem bir süreç hem de bir tasarım zorluğu oluşturmaktadır. İlk olarak; hastanelerde mevcut yaklaşım yerine dijitalleşmeye yönelik uzmanlaşmış tıbbi tedavi yaklaşımına ihtiyaç vardır. Hastaneler için bu durum, klinik ve lojistik süreçleri birbirine bağlayarak bakım döngüsü boyunca hastanın ihtiyaçlarına odaklanılması anlamına gelmektedir. Dijital bir hastanede sadece BT sistemlerinin iyileştirilmesi ve entegrasyonu yetmez, aynı zamanda BT desteğinin hastanenin tüm süreçlerine tam entegrasyonu gerekmektedir. İkincisi, gereksinimler hakkında daha kapsamlı bir bakış açısının zorunluluğudur. Hastane gibi karmaşık kuruluşların gereksinimlerini belirleyip gidermek için sadece hastanelerdeki kullanıcılara neye ihtiyaçları olduğunu sormak yetmez, dijital hastanelerin sağlayacaklarının sağlık çalışanlarının ve hastaların bilgisini açacağı, küresel bir bakış açısı gerekeceği bilinmelidir (Bygstad & Bergquist, 2018: 3170). Sağlık kurumları olan hastaneler günümüzde gelişen teknoloji ile beraber, değişken ve karmaşık yapıda birçok hizmetin emek yoğun bir şekilde sunulduğu dış çevreden etkilenen açık sistemlerdir. Hastaların hastalıkları, istek ve ihtiyaçları birbirlerinden farklı yapıda olduğu için, sağlık kurumlarında tek düze bir hizmet üretimi söz konusu değildir. Ancak sunulan sağlık hizmetinin belirli standartlar çerçevesinde sunulması hastalıklardan koruma, hasta ve yaralıları iyileştirmek amacıyla ulaşılması beklenmektedir. Bununla beraber sunulan sağlık hizmetinin hastaların beklentilerini karşılaması hatta aşması gerekmektedir. Rekabet çerçevesinde sağlık kurumlarında sunulan sağlık hizmetlerini diğerlerinden farklılaştıracak olan dijital teknolojilerin getirileri olacaktır.

Sağlık kurumlarında dijital teknolojilerin kullanımını maliyet, zaman, teknik, müşteri memnuniyeti ve kalite boyutlarında ele aldığımızda (İnce vd., 2021: 256):

Maliyet; dijital teknolojilerin kullanımı ile gerçekleşen süreç iyileştirmeleri başlangıçta bir takım sabit maliyetler getirirse de en fazla 9 yıl gibi bir zaman süreci içerisinde yapılan yatırımlar karlılığı arttıracak ve zamanla ortalama birim maliyetleri açısından avantaj sağlayacaktır.

Zaman; dijital teknolojiler ile sağlanan süreç iyileştirmenin sonucunda ortaya çıkan yeni uygulamalar hasta, doktor, hemşire ve teknisyen gibi ilgili tarafların vakit kayıplarını önleyerek işlerine daha fazla zaman ayırmalarını sağlayacaktır.

Teknik; kullanılan dijital teknolojiler sayesinde teknik değişmiş, veriler kolay işlenerek, veri hataları ve kayıpları en aza indirgenerek uzun yıllar saklanabilir olmuştur. Dijital teknolojiler tüm sistemlerin birlikte entegrasyonuna olanak sağlamıştır.

Müşteri memnuniyeti; Hastalar dijital teknolojilerin kullanımından önceki uygulamalara oranla daha fazla memnun olmaktadır. Bu teknolojileri kullanan sağlık profesyonelleri de dijital teknoloji kullanımının kazanımlarından hastalar kadar memnun kalmaktadırlar.

Kalite; Yukarıda sayılan diğer boyutların tümünden sağlanan başarı ve memnuniyetin toplamı sağlık hizmetinin kalitesine yansiyacaktır.

Dijital hastanelerde kullanılan bilişim sistemleri hastaların hekime ulaşma süresini kısaltmaktadır. Ayrıca dijital hastanelerde daha az personelle daha etkin bir hizmet sunma imkânı bulunmaktadır. Dijital hastanelerde hastaların tanı ve tedavileri bir bütün olarak takip edilebilmekte, acil bir durumda doktorlar farklı ülkelerdeki doktorlarla görüşerek fikir alış-verişinde bulunabilmektedirler (Tüfekçi vd., 2017: 148). Modern çağın gereği olarak hastanelerde dijital teknolojilerin kullanım faydası giderek artmakla birlikte dijital teknolojilerin kullanımını konusunda personelin eğitimi ve gelişimi teşvik edilmelidir.

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı

Sağlık hizmetlerinde kalite ve dijital hastane kavramlarını birlikte ele alan bu çalışmanın amacı, dijital hastanelerdeki müşteri memnuniyetini İzmir Tire Devlet Hastanesi örneği ile gözler önüne sermektir. Böylece sağlık hizmetlerinin kalite çalışmalarına katkı sağlamaktır. Kalitenin en kısa tanımını “müşteri memnuniyeti” olduğundan, bu çalışmada sağlık kurumu müşterilerinin dijital hastane memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

5.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kapsamında dijital bir hastane olan İzmir Tire Devlet Hastanesinin müşteri memnuniyeti anketleri değerlendirilmeye alınmıştır. Bu bağlamda hastaların ve sağlık çalışanlarının anket sorularına vermiş oldukları yanıtlar incelenerek dijital bir hastaneden sunulan sağlık hizmetini alan dış müşterilerin ve bu sağlık hizmetini sunan iç müşterilerin memnuniyet durumları incelenecektir. Çalışmanın dijitalleşme yolunda çabaları olan tüm sağlık kurumlarına örnek olması planlanmaktadır.

5.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada İzmir Tire Devlet Hastanesi müşteri memnuniyet anketine ilişkin toplanan nicel veriler durum (örnek olay) araştırması yöntemi kullanılarak incelenmiştir. Durum araştırması tek bir olayın veya birkaç olayın derinlemesine incelemesini içermektedir. Durum araştırmasında toplanan veriler ile sonuçta ulaşılan bulgular mantıksal bir kurgu ile birbirine bağlanırlar ve anlatılan olaylar belirli bir zaman dilimini kapsamaktadır (İlgar, M. Z., & İlgar, S. C. 2013: 201). Bu kapsamda çalışmada dijital bir devlet hastanesinin web sitesinde paylaşılmış olduğu 2021 yılı Aralık ayı çalışan memnuniyet anketi ile 2022 yılı Mart ayı hasta memnuniyet anketleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda İzmir Tire Devlet Hastanesi'nin müşteri memnuniyetine ilişkin verileri ışığında ulaşılan araştırma sonuçlarının, dijital hastanelerde müşteri memnuniyetinin anlaşılması noktasında yol gösterici olması beklenmektedir.

5.4. Araştırmanın Bulguları

5.4.1. İzmir Tire Devlet Hastanesi Hakkında Genel Bilgiler

İzmir Tire Devlet Hastanesi 2003 yılında “Bebek Dostu Hastane” ünvanı almıştır. Hastanede 2006 yılında kalite çalışmalarına başlanmış ve TSE Standartlarını karşılayan ilk ilçe hastanesi olarak belgelendirilmiştir. 2011 yılında Sağlıkta Kalite Standartları'na göre hizmet vermeye başlayan hastane 2014 yılında Sağlık Bakanlığı merkezi değerlendirmesinde tam puan almıştır. Uluslararası dijital seviyelendirme kuruluşu olan HIMSS-EMRAM (Healthcare Information and Management Systems Society- Electronic Medical Record Adoption Model) seviyelendirmesinde 2014 yılında seviye 6 belgesini almaya hak kazanmıştır. Devamında

hastanede hasta ile ilgili tüm tıbbi hizmet alanlarında kullanılan tıbbi cihaz verilerinin hastane bilgi yönetim sistemi üzerine entegrasyonu sağlanmış, hastanede kapalı döngü ilaç sistemlerinin kurulumu ve kullanılması sağlanmıştır. Tüm bu uygulamalar neticesinde 2016 yılında hastane HIMSS-EMRAM en yüksek seviyesi olan seviye 7 belgesini almaya hak kazanmıştır. Bu belge ile hastane bu ünvanı sahip Türkiye’de tek, Avrupa’da ise 3. hastane olmuştur. 2016 yılında “Anne Dostu Hastane Ünvanı” almaya hak kazanmış olan hastane 2018 yılında ise SAS (Sağlıkta Akreditasyon Standartları)’nı tam olarak uygulayan ilk kamu hastanesi olmuştur. 2019 yılında engelli dostu ünvanını almaya hak kazanan hastane 2020 yılından itibaren 255 yatakla hizmet vermeye devam etmektedir.

5.4.2. İzmir Tire Devlet Hastanesi Çalışan ve Hasta Memnuniyeti Anket Sonuçları

Sağlık kurumlarında yürütülen faaliyetlerin kalitesini ölçmek için yaygın olarak nicel veri toplama yöntemlerinden biri olan anket yöntemi tercih edilmektedir. Sağlık kurumu çalışanlarının eğitimlerine uygun bir birimde, uygun malzeme ve donanım ile ideal ve güvenilir bir çalışma ortamında, çalışma koşullarından memnun bir biçimde çalışıp çalışmadıklarını değerlendirmek üzere çalışan geri bildirim anketleri düzenlenmektedir. Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) anket uygulama rehberine (2019: 13) göre; çalışan geri bildirim anketi her yılın Aralık ayında uygulanmaktadır. Anket sonucunda elde edilen veriler, takip eden yılın Ocak ayının on beşine kadar Sağlık Bakanlığı Kurumsal Kalite Sistemi’ne işlenmektedir. İzmir Tire Devlet Hastanesinin 2021 yılı çalışan memnuniyeti anketine 406 çalışan katılmıştır. Hastanenin toplam 737 personelinden % 69,97’si ankete katılım sağlamıştır. Ankete katılım sağlayan sağlık çalışanlarının demografik özellikleri aşağıda Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Ankete Katılan Personelin Demografik Özellikleri

Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	132	32,5
	Erkek	274	67,5
Yaş	20 yaş altı	2	0,5
	20-29	54	13,3
	30-39	111	27,3
	40-49	182	44,8
	50-59	54	13,3
	60 yaş ve üzeri	3	0,7
Meslek	Anestezi Teknisyeni	10	2,5
	Ağız ve Diş Sağlığı Teknikeri	3	0,7
	Eczacı	2	0,5
	Fizyoterapist	3	0,7
	Laboratuvar Teknisyeni	10	2,5
	Röntgen Teknikeri	3	0,7
	Temizlik Personeli	31	7,6
	Sürekli İşçi	70	17,2
	Doktor	44	10,8
	Pratisyen Doktor	1	0,2
	Hemşire	105	25,9
	Ebe	35	8,6
	Sağlık Memuru	17	4,2
	Veri Kayıt İşletmeni	32	7,9
	Diğer	40	9,9

Eğitim Durumu	Okur-yazar	4	0,9
	İlkokul	43	10,6
	Ortaokul	17	4,2
	Lise	75	18,5
	Üniversite	220	54,2
	Yüksek Lisans	34	8,4
	Doktora	13	3,2
Mesleki Kıdem	1-5 yıl	79	19,5
	5-15 yıl	184	45,3
	15-25 yıl	109	26,8
	25 yıldan fazla	34	8,4
Toplam	406	100	

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>)

İzmir Tire Devlet Hastanesi'nin 2021 yılı Aralık ayına ait çalışan geri bildirim anketi soruları ve cevapların soru bazında sayısı aşağıda yer alan Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. İzmir Tire Devlet Hastanesi Çalışan Memnuniyeti Anketi

Sorular	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum.	154	196	24	26	6
Çalışma ortamı ve koşulları ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur.	88	185	56	57	20
Çalışma ortamım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.	84	183	76	41	22
Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır.	89	202	64	37	14
Çalıştığım ortamda kendimi güvende hissedirim.	91	188	61	51	15
Yönetim, çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır.	94	199	65	38	10
Yönetim, çalışan güvenliği ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için çalışanlar ile iş birliği yapmaktadır.	87	203	64	43	9
Yöneticilere sorun, görüş ve önerilerimi iletmeye imkân bulurum.	103	206	64	30	3
Görev alanım ile ilgili görüş ve önerilerim dikkate alınır.	87	188	79	44	8
İhtiyacım olduğunda izin alabilirim.	117	223	35	24	7
Performansım hakkında geri bildirim alırım.	76	169	80	62	19
İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir.	98	223	52	24	9
İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur	92	215	50	40	9
Çalıştığım ortamda kendimi değerli hissedirim.	83	185	82	34	22
Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır.	74	141	113	50	28
Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım.	143	199	23	32	9
Son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kalmadım.	119	156	48	59	24
Son bir yıl içinde yönetici kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım.	108	187	49	43	19

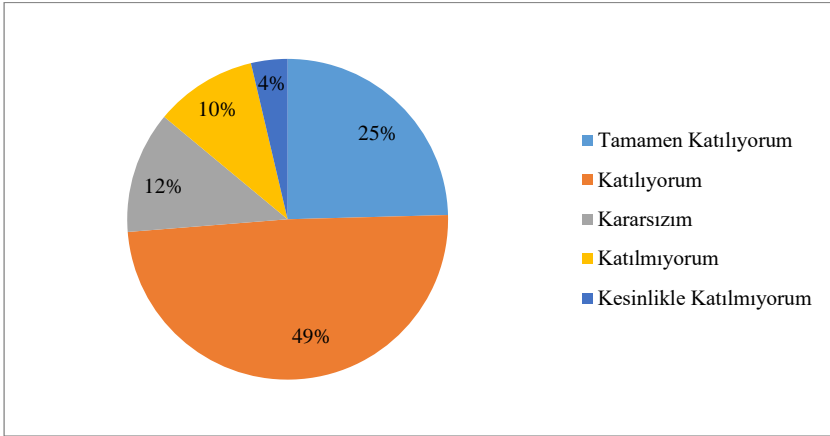
Son bir yıl içinde personel kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım.	109	185	47	48	17
Çalıştığım sağlık kuruluşunu arkadaşlarıma çalışma ortamı olarak tavsiye ederim.	90	179	86	31	20
İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir.	98	223	52	24	9

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>)

Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) anket uygulama rehberine (2019: 13) göre anket cevapları değerlendirilmesi şu şekilde yapılmaktadır;

Seçenek Bazında Verilen Cevap Oranı (Her Seçenekte Verilen Toplam Cevap Sayısı/ Toplam Cevap Sayısı) x100

Çalışan memnuniyet anketine verilen cevapların oranı incelendiğinde; anket sorularına en çok katılım %49 oranıyla “katılıyorum” ifadesi altında yer alırken, bu ifadeyi %25 oranıyla “tamamen katılıyorum” ifadesi takip etmektedir. Ankette ayrıca %12 oranında “kararsızım” ifadesi, %10 oranında “katılmıyorum” ifadesi ve %4 oranında “kesinlikle katılmıyorum” ifadelerine yer verilmiştir. Anket cevaplarının pasta grafik ile gösterimi Aşağıda Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Çalışan geribildirim anketi cevaplarının pasta grafik ile gösterimi

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>) verilerinden yazar tarafından oluşturulmuştur.

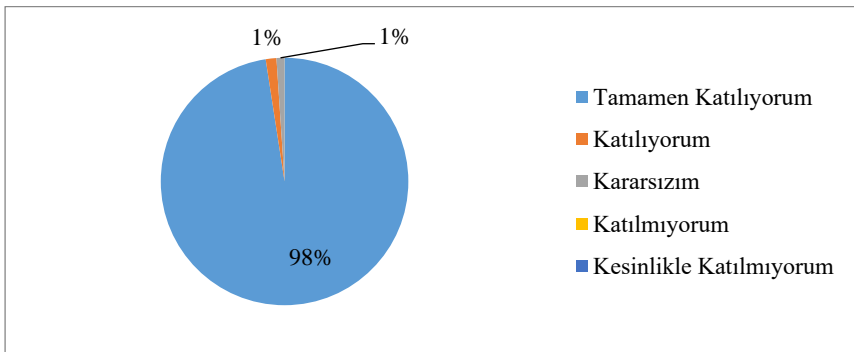
Hastanenin kilit paydaşlarından olan hastaların memnuniyetinin sağlanması hastanenin verimlilik ve sürdürülebilirliği açısından oldukça önemlidir. Hastalar hizmet aldıkları hastaneyi öncelikle kendilerine sunulan hizmet açısından, sonrasında hizmeti sunanların davranışları açısından ve nihayetinde hastanenin fiziksel ortamı açısından değerlendirirler. Bu değerlendirme aslında hastaların hizmet alımı sırasındaki algıladıkları ile beklentileri arasındaki farkı ortaya koymaktadır. Bu kapsamda İzmir Tire Devlet Hastanesi’nin 2022 yılı Mart ayına ait ayaktan hasta memnuniyetinin soru bazında dağılımı aşağıda Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 3. İzmir Tire Devlet Hastanesi Ayaktan Hasta Memnuniyeti Anketi

Sorular	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	32	0	0	0	0
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	32	0	0	0	0
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	32	0	0	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	32	0	0	0	0
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi	30	2	0	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	32	0	0	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	32	0	0	0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	32	0	0	0	0
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	32	0	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	32	0	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	32	0	0	0	0
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	31	1	0	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	32	0	0	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	32	0	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	25	4	0	0	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	32	0	0	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	25	1	6	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	32	0	0	0	0

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>)

Tablo 3'te yer alan ayaktan hasta memnuniyetine verilen cevaplar neticesinde sorulara verilen yanıtın %98 oranıyla en çok "tamamen katılıyorum" şeklinde olduğu, ankette %1 oranında "katılıyorum" ve %1 oranında "kararsızım" cevapları olduğu görülmektedir. Anket cevaplarının oranı aşağıda Şekil 2'de yer almaktadır.



Şekil 2. Ayaktan hasta memnuniyet anketi cevaplarının pasta grafik ile gösterimi

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>) verilerinden yazar tarafından oluşturulmuştur.

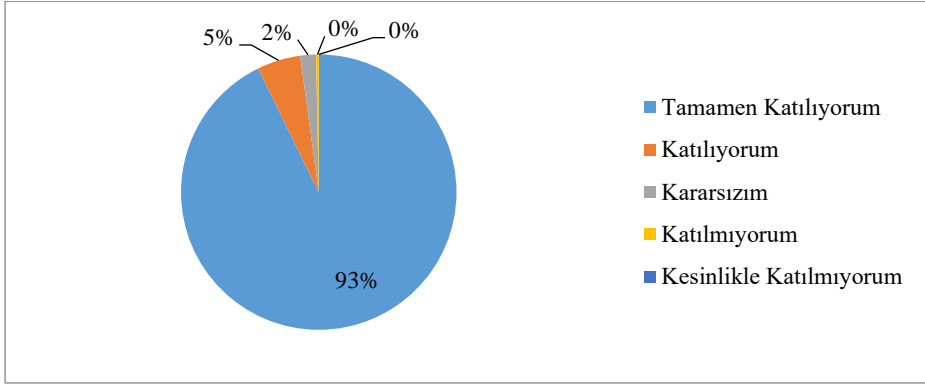
Hastanenin acil servise müracaat eden hastaların memnuniyetlerine ilişkin anket verileri ise aşağıda Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. İzmir Tire Devlet Hastanesi Acil Servis Memnuniyeti Anketi

Sorular	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Acil Servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	33	3	0	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	34	2	0	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	31	4	1	0	0
Acil servis genel olarak temizdi.	34	2	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	32	2	1	1	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	33	1	1	1	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	36	0	0	0	0
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı.	35	0	1	0	0
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	36	0	0	0	0
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	31	3	2	0	0
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım.	35	1	0	0	0
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	36	0	0	0	0
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.	31	3	2	0	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	30	5	1	0	0
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	36	0	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	35	1	0	0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	32	4	0	0	0
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.	31	2	3	0	0

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>)

Acil servise müracaat eden hastaların memnuniyetlerine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan değerlendirmede, hastaların anket sorularına % 93 oranıyla “tamamen katılıyorum” ifadesi olduğu görülmektedir. Sorulara % 5 oranında “katılıyorum” ifadesi ile yanıt verildiği, % 2 oranında ise “kararsızım” ifadesi ile yanıt verildiği görülmektedir. Hastaların anket sorularından olumsuz bir durumu ifade eden “katılmıyorum” ve “tamamen katılmıyorum” ifadelerini uygun bulmadıkları görülmektedir. Hastaların acil hasta memnuniyetlerine ilişkin sorulara vermiş oldukları yanıtların yüzdelik oranları aşağıda Şekil 3’te gösterilmektedir.



Şekil 3. Acil servis hasta memnuniyet anketi cevaplarının pasta grafik ile gösterimi

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>) verilerinden yazar tarafından oluşturulmuştur.

Hastanede belirli bir sürede yatarak tedavi gören hastaların memnuniyetlerine ilişkin yapılan anketin soru bazında analizi aşağıda Tablo 5'te gösterilmektedir.

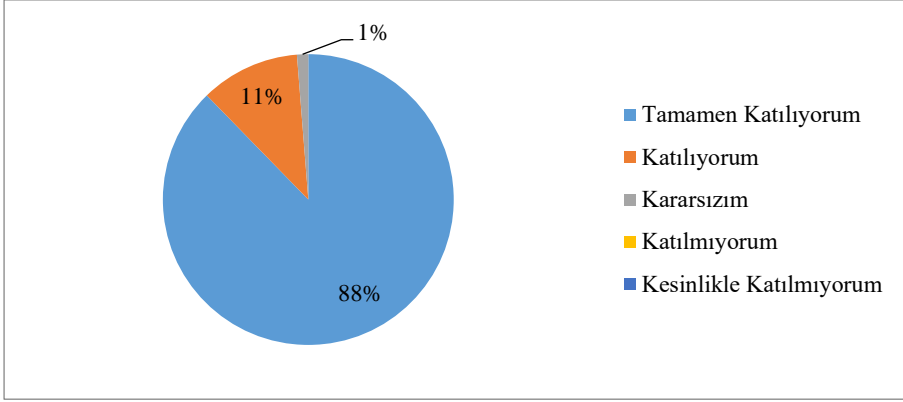
Tablo 5. İzmir Tire Devlet Hastanesi Yatan Hasta Memnuniyeti Anketi

Sorular	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	21	11	0	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	31	1	0	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	31	1	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	22	10	0	0	0
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı.	30	2	0	0	0
Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.).	31	1	0	0	0
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	30	1	1	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	31	1	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	32	0	0	0	0
Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim.	25	7	0	0	0
İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim.	27	3	2	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	29	3	0	0	0
Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	22	8	2	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	31	1	0	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	28	3	1	0	0

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>)

Hastanelerde yatarak tedavi gören hastaların “yatan hasta memnuniyet anketine” % 88 oranında “tamamen katılıyorum” ifadesiyle, % 11 oranıyla ise “katılıyorum” ifadesiyle onay

verdikleri görülmektedir. Yatan hasta cevaplarının %1 oranında “kararsızım” ifadesini içerdiği, yatan hastaların “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” gibi olumsuz ifadeleri kullanmadıkları görülmektedir. Yatan hasta memnuniyet anketinin cevaplarının oranları aşağıda Şekil 4’te gösterilmektedir.



Şekil 4. Yatan hasta memnuniyet anketi cevaplarının pasta grafik ile gösterimi

Kaynak: İzmir Tire Devlet Hastanesi, 2022 (<https://tiredh.saglik.gov.tr/>) verilerinden yazar tarafından oluşturulmuştur.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Gün geçtikçe önem kazanan dijitalleşme olgusu tüm sektörlerde başarıya giden yolda anahtar konumundadır. Özellikle sağlık sektöründe birbirinden farklı ve değişken yapıdaki çok çeşitli sağlık hizmetlerinin sunumunda ve beklentilerin karşılanmasında dijital teknolojilerin önemi büyüktür. Dijital yenilikler sağlık hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlayarak müşteri memnuniyetini arttırmaktadır. Bu teknolojilerin kullanımı hastalara fayda sağlamakla beraber, çalışanların da yüklerini hafifletmekte, sağlık kurumunda verimli bir çalışma ortamı sağlamaktadır.

Sağlık alanında yürütülen faaliyetlerin tüm süreçlerinde dijital teknolojilerin kullanımı ile hayat bulan dijital hastaneler günümüz dijital çağın gereklerine uygun olarak hizmet sunmaktadır. En son teknolojilerin kullanıldığı bu hastanelerde tanı, teşhis ve tedavi süreçleri birbirleriyle ilişkilendirilen teknolojilerle donatılmıştır. Bu teknolojiler aynı zamanda zaman ve mekandan bağımsız olarak sunulan hizmeti desteklemektedir. Dijital hastanelerde teknolojik değişim ve dönüşümlerin kullanımının bir maliyeti olmasına karşın, elde edilen kazanımlar değerlendirildiğinde bu maliyetin katlanılabilir olduğu görülmektedir. Dijital hastanelerin en önemli kazanımı hasta ve çalışan memnuniyetidir.

Çalışmada dijital bir hastane olan İzmir Tire Devlet Hastanesinin hasta ve çalışan memnuniyetleri incelenerek değerlendirilmiştir. Sağlıkta kalite standartları çerçevesinde kurumdaki faaliyetlere yönelik soruların yer aldığı çalışan geri bildirim anketine verilen cevapların %74’ü “tamamen katılıyorum” ve “katılıyorum” şeklindedir. Benzer şekilde, kuruma sunulan hizmet memnuniyetine ilişkin soruların yer aldığı ayaktan hasta memnuniyet anketinin cevapları % 98 oranında “tamamen katılıyorum” ve % 1 oranında “katılıyorum” şeklindedir. Acil servis hasta memnuniyet anketi cevapları % 93 oranında “tamamen katılıyorum” ve % 5 oranında “katılıyorum” şeklindedir. Hastanede yatan hastalara sunulan hizmetin algılanmasını ölçen yatan hasta memnuniyeti anketi ise, % 99 oranında “tamamen katılıyorum” ve “katılıyorum” ifadeleriyle karşılık bulmuştur. Yapılan değerlendirme

sonucunda hastanede çalışan personel ve hasta memnuniyeti oranlarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada hasta ve çalışanların dijital hastane memnuniyetleri İzmir Tire Devlet Hastanesi örneği ile ortaya konmak istenmiştir. Dijital hastanelerde sunulan hizmetlerin tüm paydaşların memnuniyetini olumlu bir yönde etkilediği bir gerçektir. Daha sonraki çalışmalarda dijital hastaneler ile diğer hastanelerin paydaş memnuniyetleri karşılaştırılarak değerlendirilebilir. Çalışmanın sağlık kurumlarında dijitalleşme yolunda atılacak adımları özendirilmesi ve konuyla ilgili literatüre katkı sunması ve araştırmacılar için iki kavramın birlikte çalışılması yönüyle farkındalık yaratması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- ABDULHAMEED, I. S. (2021). The Security and Privacy of Electronic Health Records in Healthcare Systems: A Systematic Review. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(10): 1979-1992.
- AK, B. (2013). “Sağlıkta Yeni Hedef: Dijital Hastaneler”, *Akademik Bilişim 2013 – XV. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, Akdeniz Üniversitesi, 23-25 Ocak 2013, Antalya, 971-976.
- AKALIN, B., & VERANYURT, Ü. (2020). Sağlıkta Dijitalleşme ve Yapay Zekâ. *SDÜ Sağlık Yönetimi Dergisi*, 2(2): 131-141.
- ALTUNTAŞ, E. Y. (2019). Sağlık hizmetleri uygulamalarında dijital dönüşüm. *Eğitim Yayınevi*.
- AL-ZAHRANI, F. A. (2020). Evaluating the usable-security of healthcare software through unified technique of fuzzy logic, ANP and TOPSIS. *IEEE Access*, 8, 109905-109916.
- BALL, M. J. (2003). Hospital information systems: perspectives on problems and prospects, 1979 and 2002. *International journal of medical informatics*, 69(2-3): 83-89.
- BARETIĆ, M., & PROTRKA, N. (2021). Healthcare Information Technology: Fast and Accurate Information Access vs. Cyber-Security. *International Journal of E-Services and Mobile Applications (IJESMA)*, 13(4): 77-87.
- BECHIR, E. A., LEONARD, G., & TONY, H. L. (2021). Determining Factors Regarding the Satisfaction of Hospitalized Patients in a Public Health Unit. *Ars Medica Tomitana*, 27(2): 66-71.
- BLIX, M., & LEVAY, C. (2018). Digitalization and health care. Report to the Swedish Government’s Expert Group on Public Economics, 6.
- BURRIDGE, L., FOSTER, M., JONES, R., GERAGHTY, T., & ATRESH, S. (2017). Person-centred care in a digital hospital: observations and perspectives from a specialist rehabilitation setting. *Australian Health Review*, 42(5): 529-535.
- BÜBER, R., & BAŞER, H. (2012). Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1): 265-274.
- BYGSTAD, B., & BERGQUIST, M. (2018). Horizontal affordances for patient centred care in hospitals. In *Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS-51, Waikoloa Village, Hawaii, USA, January 3-6, 2018 (pp. 3170-3179)*.

- CRESSWELL, K. M., & SHEIKH, A. (2015). Health information technology in hospitals: current issues and future trends. *Future Hospital Journal*, 2(1): 50.
- DEMİRCİ, Ş. (2019). Sağlıkın Dijitalleşmesi-Digitalization Of Health. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(26): 710-721.
- DOĞAN, S. (2021). Dünyada ve Türkiye’de Belgelendirilmiş Dijital Hastaneler Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 8(71): 1588-1597.
- GELLERSTEDT, M. (2016). The digitalization of health care paves the way for improved quality of life. *J Syst Cybernet Inform*, 14, 1-10.
- GJELLEBÆK, C., SVENSSON, A., BJØRKQUİST, C., FLADEBY, N., & GRUNDÉN, K. (2020). Management challenges for future digitalization of healthcare services. *Futures*, 124, 102636.
- GLEISS, A., & LEWANDOWSKI, S. (2022). Removing barriers for digital health through organizing ambidexterity in hospitals. *Journal of Public Health*, 30(1): 21-35.
- GÖKALP, E., & MARTINEZ, V. (2021). Digital transformation capability maturity model enabling the assessment of industrial manufacturers. *Computers in Industry*, 132, 103522.
- GÖKKAYA, D., İZGÜDEN, D., & ERDEM, R. (2018). Şehir Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Isparta İli Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 9(20): 136-148.
- HOOD, L. (2018). Kişiselleştirilmiş Sağlık Geleceği Bilimsel Sağlık. Kasım 1, 2019 tarihinde www.labmedya.com: <https://www.labmedya.com/kisisellestirilmis-sagligin-gelecegi-bilimsel-saglik> adresinden alındı.
- ILGAR, M. Z., & ILGAR, S. C. (2013). Nitel bir araştırma deseni olarak gömülü teori (Temellendirilmiş Kuram).
- INNAB, N. (2018). Availability, Accessibility, Privacy and Safety Issues Facing Electronic Medical Records. *International Journal of Security, Privacy and Trust Management*, 7(1): 1-10.
- IŞIK, T. (2019). Sağlık İletişimi Bağlamında Kullanım Şekilleri Açısından Dijital Algı ve Önemi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(4): 1979-1994.
- İNCE, A. R., EROL, Y., & KARAGÖZ, N. (2021). Bir Süreç İyileştirme Örneği Olarak Görüntü Arşivleme ve İletişim Sisteminin (Pacs) Değerlendirilmesi (Sivas Numune Hastanesi Uygulaması). *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3): 243–257.
- İZMİR TİRE DEVLET HASTANESİ. (2022, Kasım). Anketlerimiz. <https://tiredh.saglik.gov.tr/>
- JAHANI, Y. (2018). Factors associated with patient satisfaction in teaching hospitals in Zahedan (Iran) in 2017: A two-level regression model. *Electronic Physician*, 10(10): 7325-7332.
- JUHRA, C. (2022). Clinic 4.0: The Digital Hospital. In *Handbook Industry 4.0* (pp. 843-855). Springer, Berlin, Heidelberg.

- KAMER, H., & SANCAR, O. (2022). Yeni Bilişim Teknolojilerinin Sağlıkta Yeri. Uysal, B., Semiz, T. (Ed.), Sağlık Hizmetlerinde Dijitalleşme ve Geleceği içinde (s.3-32). Ankara: İksad Publications.
- KANE, G. C. (2015). How digital transformation is making health care safer, faster and cheaper. *MIT Sloan Management Review*, 57(1).
- KARAÇOR, S. & ARKAN, A. (2014). Sağlık Kuruluşlarında Pazarlama: Sağlık Pazarlama Karması Unsurlarının Hasta/Müşteri Açısından Önemi Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk İletişim*, 8(2): 90-118.
- KESHTA, I., & ODEH, A. (2021). Security and privacy of electronic health records: Concerns and challenges. *Egyptian Informatics Journal*, 22(2): 177-183.
- KILIÇ, T. (2016). Digital hospital; an example of best practice. *International Journal of Health Services Research and Policy*, 1(2): 52-58.
- KILIÇ, T. & TOSUN, N. (2021). Akıllı Sağlık Ekosistemi ve Güncel Uygulama Örnekleri. *İşletme Bilimi Dergisi*, 9(3): 543-564.
- KİBAR, E. (2014). Kalite ve Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartları Uygulamaları (Kocaeli Seka Devlet Hastanesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KING, L. A., FISHER, J. E., JACQUIN, L., & ZELTWANGER, P. E. (2003). The digital hospital: opportunities and challenges. *Journal of healthcare information management: JHIM*, 17(1): 37-45.
- LİMON, S. (2019). Hastanelerdeki tıbbi dokümanların geleneksel ortamdan elektronik ortama dönüşümü. *Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi*, 1(1): 30-39.
- MANN, K. D., GOOD, N. M., FATEHİ, F., KHANNA, S., CAMPBELL, V., CONWAY, R., & COOK, D. (2021). Predicting patient deterioration: a review of tools in the digital hospital setting. *Journal of medical Internet research*, 23(9), e28209.
- OBALOJE, N. D., & EZE, M. O. (2020). Electronic Medical Record and Security Concerns. *International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology*, 6(4): 235-246.
- ÖĞÜTÇÜ, G., KÖYBAŞI, N. A. G., & CULA, S. (2011). Elektronik Sağlık Kayıtlarının İçeriği, Hassasiyeti ve Erişim Kontrollerine Yönelik Farkındalık ve Beklentilerin Değerlendirilmesi. *Tıp Bilişim Derneği*, 88, 97.
- ÖZKAN, Ö. (2011). Attitudes and opinions of people who use medical services about privacy and confidentiality of health information in electronic environment (Master's thesis, Middle East Technical University).
- ÖZMEN, S., & OCAKDAN, U. B. (2022). Hasta ve Çalışanların Şehir Hastanelerine Dair Memnuniyet Durumunun ve Görüşlerinin Değerlendirilmesi Üzerine Sistemik Bir Derleme. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(3): 1238-1246.
- PREKO, M., & BOATENG, R. (2020). Assessing healthcare digitalisation in Ghana: A critical realist's approach. *Health Policy and Technology*, 9(2): 255-262.
- SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ. (2022, Kasım). Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) Anket Uygulama Rehberi.

<https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/30308/0/anket-uygulama-rehberi-son-basim-11042019pdf.pdf>

- SAMADBEIK, M., GORZIN, Z., KHOSHKAM, M., & ROUDBARI, M. (2015). Managing the security of nursing data in the electronic health record. *Acta Informatica Medica*, 23(1): 39.
- TALMAÇ, N., & SOYSAL, A. (2021). Şehir hastanelerinde hasta memnuniyeti: bazı demografik değişkenlere göre Adana ili örneği. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 29-42.
- TAŞLIYAN M., & GÖK, S. (2012). Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2(1): 69-94
- TÜFEKÇİ, N., YORULMAZ, R., & CANSEVER, İ. H. (2017). Digital hospital. *Journal of Current Researches on Health Sector*, 7(2): 144-156.
- UYSAL, B., & ULUSİNAN, E. (2020). Güncel Dijital Sağlık Uygulamalarının İncelenmesi. *Selçuk Sağlık Dergisi*, (1): 46-60.
- WILLIAMS, P. A., LOVELOCK, B., CABARRUS, T., & HARVEY, M. (2019). Improving digital hospital transformation: development of an outcomes-based infrastructure maturity assessment framework. *JMIR medical informatics*, 7(1), e12465. doi: 10.2196/12465
- YALÇIN, İ., & KOÇAK, S. (2009). Niğde devlet hastanesinde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2): 19.
- YILMAZ, D., ÖZKOÇ, E. E., & ÖĞÜTÇÜ, G. (2021). Elektronik sağlık kayıtlarında Farkındalık. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 24(4): 777-792.