

## HİZMET KALİTESİ ALGISININ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: ELAZIĞ İLİNDE BİR UYGULAMA

*Evaluation of Service Quality Perception In Terms Of Customer Satisfaction: In Case of Elazig Province*

**Mehmet KARAHAN<sup>1</sup>**

**Aydın ÇADIRCI<sup>2</sup>**

### **Özet**

Sağlık hizmetleri sunumu, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin artırılmasında ve korunmasında özel bir öneme sahip olduğu gibi sağlık hizmetleri seviyesi, ülkelerin sosyo-ekonomik açıdan gelişmişlik düzeyinin bir göstergesi olarak da kabul edilmektedir. Bu yüzden sağlık hizmetlerinde kalitenin geliştirilmesi; müşteriler, hizmet sunan kurumlar ve toplumun tümü için oldukça önemlidir. Sağlık sektöründe meydana gelen gelişmeler, sağlık hizmetlerinde kalite hareketinin ortaya çıkmasına katkıda bulunmuş ve sağlık kurumları bakımından daha kaliteli hizmet anlayışını, temel bir hedef haline gelmiştir.

Sağlık hizmetleri, finansmanı, tedarik süreçleri ve paydaşları ile ayrı ayrı analiz edilmesi gereken çok boyutlu ve kapsamlı süreçlerden oluşmaktadır. Bu bakımdan, sağlık kurumlarının verdikleri hizmetlerin kalitesinin ölçülebilmesi, bu süreçlerin bütünsel bir yaklaşımla ele alınmasını gerektirmektedir. Bu çalışmada; hastanelerden hizmet alan bireylerin algıladıkları sağlık hizmeti kalitesinden memnuniyetleri ve hasta yakınlarının hastane personelinin aldıkları hizmet kalitesi memnuniyetinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla, Elazığ ili sınırları içinde faaliyetlerini sürdüren kamuya ait bir hastaneden hizmet almış toplam 185 hasta yakını üzerinde bir anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve elde edilen veriler istatistiksel değerlendirmelere tabi tutularak ilgili bulguların yorumları yapılmış, mevcut sorunlar belirlenmiş ve çözüm önerileri geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, sağlık işletmeleri

### **Abstract**

Health care, the maintenance of human life, the quality of life and like to have a special role in protecting health care level, it is considered as an indicator of the country's socio-economic development level. That's why the development of quality health services; customers, service providers and institutions is very important for all segments of society. Developments occurring in the health sector, in health care quality has contributed to the emergence of this movement and to provide better quality health care services has led to making the main goal.

<sup>1</sup> Fırat Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Öğretim Üyesi, m.karahan@firat.edu.tr

<sup>2</sup> Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

*Health services; financing, should be separately analyzed by stakeholders in supply process and consists of a multi-dimensional and comprehensive process. Therefore, in order to measure the quality of health care services they provide it requires the handling of these processes holistically. The purpose of this study, the health service hospital bought the perception of quality, and patients' relatives, to investigate the satisfaction level of the hospital staff. For this purpose, a public hospital in Elazig province bought the services of 185 people, conducted a survey application. The obtained data made comments about the findings subjected to statistical analysis, the existing problems identified and solutions developed.*

**Keyword:** *Service quality, customer satisfaction, health businesses*

## 1. Giriş

Günümüzde müşteri beklentilerini karşılamının ve böylece sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamanın yolu, öncelikle müşterileri anlayarak ve onların ihtiyaçlarını doğru analiz ederek tatmin etmekten geçmektedir. Özellikle hizmet sektörlerinde bu genellenin daha yaygın olarak yapılabileceğini söylemek mümkündür. Her alanda artan rekabet yoğunlaşması, değişen müşteri özellikleri ve müşteri beklentilerinin artması gibi faktörler işletmeleri müşteri odaklı olmaya yöneltmektedir.

Gelişen dünyada rekabet avantajı ve üstünlüğü sağlamak için işletmeler çok farklı stratejilerle birbiriyle amansızca yarışmaktadır. İşletmeler müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda yatırım yapmakta; yaptıkları bu yatırımlar karşılığında sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğü kazanmayı amaçlamaktadırlar. Bu nedenle müşteri sadakati oluşturmak ve mevcut müşterileri korumak işletmelerin ana meselesi haline gelmiştir. Günümüzde giderek artan rekabet ortamında sadık bir müşteri grubuna sahip olmak işletmelerin en değerli varlığı olarak değerlendirilmektedir.

Sağlık hizmetlerinde de bu gelişmelere paralel bir gelişme yaşanmış ve ülkemizde sağlık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin niteliği ve niceliği hızla artmıştır. Rekabetin arttığı bir pazarda hastaneler müşterilerin istek, ihtiyaç ve taleplerine daha duyarlı davranmak zorundadır. Bu yüzden, rekabetçi üstünlük kazanabilmek ve sürdürebilmek için müşteri memnuniyetini artırmak ve müşteri bağlılığını sağlamak, günümüz işletmeleri için oldukça önemlidir (Tüfekçi vd., 2016).

Sağlık sisteminin en önemli hedeflerinden birisi, insan yaşamının süresini ve yaşam kalitesini arttırmaktır. Sağlık hizmetinin insanlara sunulması sırasında, kişilerin yaşam kalitesi ve memnuniyetinin artırılması ana amaç olmalıdır. Sağlık hizmetlerinde, hizmet düzeyinin yüksek olması, ülkenin gelişmişlik düzeyinin de bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Örneğin Dünya Sağlık Örgütü'nün bebek ölümleri, anne ölümleri gibi çeşitli kriterleri ülkenin gelişmişliği için en önemli kriterlerdendir.

Sağlık, insanların sahip olduğu ve kaybetmemesi gereken en önemli değerlerden biridir. Ayrıca sağlıklı olmak temel bir ihtiyaçtır. Bu nedenlerden dolayı sağlık hizmetleri toplumsal ve kişisel yaşantımızda önemli bir yere sahiptir. Antik çağlardan günümüze kadar geçen tüm zamanlarda güvenlik ve kalite tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık işletmelerinde de önemini korumuş (Rao, 2015) günümüzde artık bir işletme statüsü kazanan sağlık kuruluşlarında kalite bir zorunluluk haline gelmiştir. kalitenin müşteri odaklı olmasından dolayı uygulamalarını yapan hastanelerin finansal performanslarında (Türkyılmaz vd., 2015), ve müşteri memnuniyetlerinde önemli artışlar olduğu gözlenmektedir. Hastaneler bu yeni yönetim anlayışıyla birlikte, tüm hizmet süreçlerinde önemli iyileştirmeler yapmak durumundadırlar (Genç, 2011).

## **2. Hizmet Kalitesi Algısı**

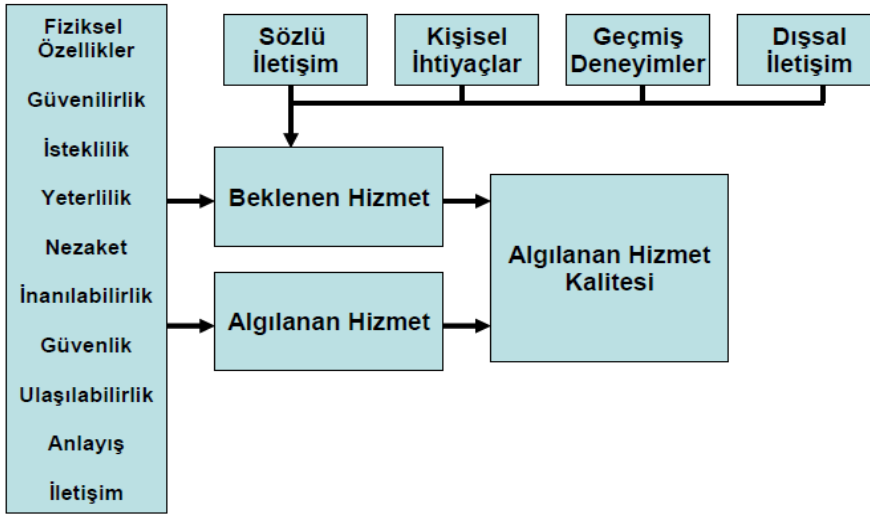
Hizmet, müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması amacıyla üretilen elle tutulamayan fakat insanlara fayda sağlayan, para ile alınıp satılabilen soyut ürünlerdir. Aynı zamanda hizmeti, zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyetler olarak da tanımlamak mümkündür. Hizmet, müşteri ile hizmeti sunan kişi ya da kurumların karşılıklı olarak birbirleriyle iletişim kurdukları sosyal faaliyetlerdir.

Hizmet kalitesi; müşterilerin algıladıkları kalite düzeyinin beklentilerini karşılama oranıdır. Dolayısıyla müşteriler hizmet almadan önce, alacağı hizmetle ilgili işletmeden beklediği birtakım beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentilerin karşılanma oranı arttıkça müşteri memnuniyeti de artacaktır. Uygulamalarda hizmet kalitesindeki artışların, işletmelere daha fazla yeni müşteri kazandırdığı, mevcut müşteriyle iş hacmini ve işletmenin rekabet gücünü artırdığı ve hataların önlenmesi için harcanan emek ve maliyetleri azalttığı görülmektedir. Bu bakımdan, hizmet işletmelerinin temel amaçlarından birisi hizmet kalitesini geliştirmek olmalıdır (Zerenler ve Öğüt, 2007). Bu anlamda, hizmet kalitesinin geliştirilmesini ve sürekli iyileştirilmesini esas alan sağlıkta kalite standartları, sağlık hizmetlerinin tüm aşamalarında kaliteyi değerlendiren, kalitenin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için çalışanlara rehberlik görevi yapmayı amaçlayan bir araç olarak görülebilir (Çavuş ve Gemici, 2013).

Hizmet kalitesinin müşterilerin beklentileri doğrultusunda artırılabilmesi için öncelikle ölçülebilir olması ve literatürde yaygın olarak kullanılan ölçeklerle ölçülüp, hizmet kalite düzeyinin müşteri beklentilerine göre ayarlanması gerekmektedir. Hizmet kalitesinin ölçülmesiyle ilgili olarak

geliştirilen modellerden birisi olan "Algılanan Toplam Kalite" modeli aşağıda Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1. Algılanan Toplam Kalite Modeli



Kaynak: Zerenler ve Öğüt, 2007

Şekil 1'de görüldüğü gibi algılanan hizmet kalitesi; güvenilirlik, isteklilik, yeterlilik, nezaket, inanırılık, güvenlik, ulaşılabilirlik, anlayış, iletişim gibi etkenler üzerinde gerekli çalışmalar yapılarak artırılabilir. Bu çalışmalar yapılırken; sözlü iletişim tekniklerinden, geçmiş deneyimlerden yararlanılarak müşterilerin kişisel ihtiyaçlarının karşılanması ve memnuniyetinin artırılması hedeflenmelidir.

### 3. Müşteri Memnuniyeti

Memnuniyet, ürün ve hizmetlerin sunulmasından sonra beklenen performans ile gerçekleşen performans arasındaki algılanan uyumsuzluğun müşteri görüşüne göre değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir. Hizmet işletmelerinde temel amaç, müşterinin sunulan hizmetten memnuniyet düzeyinin artırılarak uzun dönemli müşteri sadakat ve bağlılığının oluşturulmasıdır. Müşteri işletme ile kurduğu yakın ve olumlu ilişkiden bazı avantajlar elde edeceğini düşünüyorsa, bu müşterinin memnuniyetini artıracaktır.

Bugüne kadar hiçbir hizmet işletmesi müşteri memnuniyetine gereken önemi vermeden başarılı bir şekilde varlığını sürdürememiştir. Bu nedenle, birçok hizmet işletmesi hayatta kalabilmek için, uzun süreli memnun müşteri kazanmak ve bu müşterileri korumak için güçlü olmak zorundadırlar. Bu

yüzden öncelikle, müşterilerin hizmet işletmelerinden neden hizmet satın aldıklarının belirlenmesi onların beklentilerinin karşılanması anlamında oldukça önemlidir. Müşterilerin her zaman satın aldıkları ürün ve hizmetlerden maksimum memnuniyet elde etmek istediklerinden bu beklentilerinin iyi bilinmesi gerekmektedir (Nakip ve Özçifçi, 2015: 6).

Müşteri ihtiyaçlarının bir kere belirlenip karşılanması yeterli değildir. Çünkü müşteri ihtiyaçları sürekli olarak değişmektedir. Bu nedenle müşteri memnuniyeti ulaşılması zor ve dinamik bir hedefdir. Başka bir ifadeyle, müşterilerin geçmişte memnun edilmiş olmaları, gelecekte de memnun olacakları anlamına gelmemektedir. Dolayısıyla, müşteri ihtiyaçlarının gelecekte de karşılanabilmesi, alışkanlık ve tercihlerdeki değişikliklerin, bu ihtiyaçları karşılamaya dönük teknolojik gelişmelerin, rakiplerin rekabet stratejilerinin ve diğer faktörlerdeki olası değişikliklerin sürekli olarak tahmin edilmesini, izlenilmesini ve bunlara uygun ürün, hizmet ve süreçlerin geliştirilmesini gerektirmektedir (Tekin ve Zerenler, 2009: 211).

Müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşteri beklentilerini karşılamak ve işletmenin yaşamını sürdürebilmesinin ana felsefesi kalitedir (Zehir vd., 2012). Kalite anlayışının merkezindeki temel fikir ise müşteri memnuniyetidir. Çünkü kalite yönetim modelinin tüm süreçleri müşteri istek ve arzuları doğrultusunda belirlenir. İşletmenin hedefleyeceği kalite düzeyini de yine müşterinin kendisi belirler. Bu yüzden, işletmeler müşterinin beğenmediği, istemediği bir kaliteyi üretmemelidirler. Müşterilerin isteği üzerine kalite düzeyini yükseltmek için, çalışanların eğitilmesi, yeni bilgisayarlar veya yazılımlar satın alması, yeni teknolojilerin zaman geçirmeden alınması gerekir. Bunca yeni yatırımı yapmadan önce yöneticilerin müşteri odaklı düşünüp, müşteri talepleri doğrultusunda yatırım yapmaları gerekmektedir.

#### **4. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı**

Yapılan çalışmanın amacı, Elazığ il merkezinde faaliyet göstermekte olan bir sağlık işletmesinden hizmet satın alan hasta yakınlarının hastanenin hizmet kalitesi algılarının ve hizmet memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesidir. Ayrıca, araştırmadan elde edilen bulgular çerçevesinde sağlık işletmesinin hizmet sunumunda karşılaştığı sorunlar da belirlenmeye çalışılmış ve bu sorunların çözümü için öneriler geliştirilmiştir.

Çalışmanın ana kütlesini; uygulama için seçilen sağlık işletmesinden, bir gün içerisinde hizmet satın alan yaklaşık 400 hastaya (müşteri) refakat eden hasta yakınlarından (dış müşteriler) oluşmaktadır. Bu ana kütleden rastgele örnekleme yöntemiyle hastaneden bir gün içerisinde hizmet satın

alan 185 hasta yakını örneklem alınmış ve bu örneklemin bütünü temsil ettiği varsayılmıştır.

#### **4.1. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi seçilmiştir. Anketin hazırlanmasında öncelikle ilgili yazın taranmış, konuyla ilgili daha önce yapılan araştırmalarda kullanılan anketler incelenerek (Akbaş, 2014; Gülgün, 2014; Yurtsever, 2015; Yusufoglu, 2008; Karahan ve Kuzu, 2014; Çadırcı, 2016) ve sağlık bakanlığının web sayfasında yayınladığı çalışmalardan yararlanılarak “Hizmet Kalitesi Algısı ve Müşteri Memnuniyeti Anket Formu” geliştirilmiştir. Hazırlanan bu anket iki bölümden oluşmaktadır. Bunlar; araştırmaya katılanların demografik özellikleri ve müşterilerin aldıkları hizmet kalitesi algıları ve memnuniyetleri konusundaki değerlendirmelerin yapıldığı bölümlerdir. Müşteri hizmet kalitesi algısı ve memnuniyeti değerlendirme ölçeğindeki sorular beşli Likert tipi (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum) sorular şeklinde hazırlanmıştır.

Anket formu oluşturulurken soruların açık ve anlaşılır olmasına özen gösterilerek formunun son halini almasından önce, sorulardaki eksik ve hataları belirlemek üzere uzman görüşüne başvurulmuş ve sağlık işletmesindeki ilgili görevlilerle görüş alışverişinde bulunulmuştur. Bu ön çalışma neticesinde, uygulama sırasında sorun olabilecek, yeterince anlaşılmayan ve benzer nitelikte bulunan sorular değiştirilmiş ya da tamamen iptal edilmiştir.

Hizmet kalitesi algısı ve müşteri memnuniyeti anketinde toplam 41 soru bulunmakta olup, bunlardan 15 tanesi demografik bilgilere, diğer 26 soru ise hizmet kalitesi algısı ve müşteri memnuniyeti değerlendirme ölçeğine aittir.

Hizmet kalitesi algısı ve müşteri memnuniyeti değerlendirme ölçeğindeki 26 madde üzerinde yapılan Alfa güvenilirlik katsayısı 0.914 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. Anket uygulaması sonunda, elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 18 paket programı ile istatistiksel değerlendirmeleri (Frekans, Yüzde, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma) yapılmıştır.

#### **4.2. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirme**

Hasta Yakınlarıyla yapılan anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin analizi yapılmış, frekans ve yüzde tabloları hazırlanmış ve her bir soru için gerekli yorumlamalar aşağıda yapılmıştır. Bu değerlendirmeler; hasta yakınlarının demografik özellikleri ve hasta yakınlarının hizmet kalite

algısı ve hizmet memnuniyeti bulguları olmak üzere iki başlık altında ayrıntılı olarak yapılmıştır.

#### 4.2.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan 185 kişilik örneklem grubundan anket vasıtasıyla elde edilen demografik bilgiler aşağıda Tablo 1’de gösterilmiştir. Tabloda gösterilen bu bilgilerle ilgili değerlendirme ve yorumlar ise tablonun altında verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

Sorular	Seçenekler	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hasta Yakınlarının Yaş Durumlarına Göre Dağılımı	20 ve altı yaşta kişiler	17	9,2
	21-30 yaş	50	27,0
	31-40	73	39,5
	41-50	32	17,3
	51 ve Üstü	13	7,0
Hasta yakınlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	Bay	126	68,1
	Bayan	59	31,9
Hasta Yakınlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	Okur-Yazar Değil	06	3,2
	İlkokul	38	20,5
	Ortaokul	34	18,4
	Lise	60	32,4
	Üniversite	44	23,8
	Lisansüstü	03	1,6
Araştırmaya Katılan Hasta Yakınının Mesleği	Çiftçi	09	04,9
	İşçi	36	19,5
	Memur	42	22,7
	Emekli	09	04,9
	Öğrenci	72	38,9
	Diğer	17	09,2
	Hasta Yakınlarının Hastaneye Tekrar Geliş Sayısı	Bir Defa	17
İki		13	7,0
Üç		36	19,5
Dört		30	16,2
Beş ve Üstü		89	48,1
Hasta Yakınlarının Aylık Gelir Durumları		500 TL'den Az	26
	501-1000 TL	30	16,2
	1001-1500 TL	55	29,7

	1501-2000 TL	32	17,3
	2001 TL veÜstü	42	22,7
Hastaneye Başvuruların Nasıl Yapıldığı	Telefonla	38	20,5
	Web Sayfasından	07	03,8
	Sevk	30	16,2
	Acil	42	22,7
	Diğer	68	36,7
Hasta Yakınlarının İkamet Yerleri	İl Merkezi	128	69,2
	İlçe	23	12,4
	Kasaba/Köy	19	10,3
	Başka İlden	05	02,7
	Diğer	10	05,4
Hastaları İlk Karşıl原因 Görevliler	Hekim	109	58,9
	Hemşire	50	27,0
	Diğer	26	14,1
Hasta Yakınının Hastaneye Kimi Getirdiği	Kardeşi	28	15,1
	Eşi	40	21,6
	Annesi	41	22,2
	Çocuğu	39	21,1
	Diğer	37	20,0
Hastaneyi Tercih Etme Sebepleri	Yakınının Olması	98	53,0
	Çalışanların Daha Deneyimli Olması	44	23,8
	İletişimin Hızlı ve Güvenilir Olması	22	11,9
	Hastane Hakkında Olumlu Fikir Basından Olumlu Bilgi Sahibi Olması	16	08,6
		03	01,6
Hasta Yakınların Hastanede Beğenmedikleri Hizmetler	Doktorların İlgisizliği	17	09,2
	Muayene Yetersizliği	34	18,4
	Personelin Hoşgörülü Olmaması	20	10,8
	Temizlik Yetersizliği	06	03,2
	Makine-Teçhizat Yetersizliği	08	04,3
	Hasta Bekleme Salonu	60	32,4
	Diğer	40	21,6
	Toplam	185	100,0



Tablo 1’de araştırmaya katılan hasta yakınlarının yaş durumlarına göre dağılımı gösterilmiştir. Hasta yakınlarının % 39(73)’u 31 ila 40 yaş arasında, %27(50)’i 21 ila 30 yaş arasında, %17(32)’i 41 ila 50 yaş aralığında, %9 (17)’u 20 yaş ve daha küçük yaşlarda, %7(13)’i 51 ve daha büyük yaşlardadır. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun genç ve orta yaş gurubunda olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan 185 hasta yakınının cinsiyet durumlarına göre dağılımı; %68(126)’i erkek ve % 32(59)’i bayandır. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun erkek olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre hasta yakınlarının %32(60)’si lise, %24(44)’ü üniversite, %20(38)’si ilkokul, %18(34)’sı ortaokul ve %2(3)’i de lisansüstü mezunlarından oluşmaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun lise mezunu olduğu ifade edilebilir.

Araştırmaya katılan hasta yakınının meslek durumlarına göre dağılımı, Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre, hasta yakınlarının %39(72)’i öğrenci, %23(42)’i memur, %19(36)’i işçi, %9(17)’u diğer ve %5(9)’i çiftçilik mesleğini yapmaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun öğrenci ve memur meslek gurubundaki kişiler olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının hastaneye kaçınıcı gelişiniz sorusuna verdikleri cevaplar Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre, hasta yakınlarının %48(89)’i beş defa ve üstü, %19(36)’u 3 defa, %16(30)’sı 4 defa, %9(17)’u 1 defa ve %7(13)’si 2 defa hastaneye gelmiştir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğu, hastaneye beş ve daha fazla miktarda geldiklerini ifade etmişlerdir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının aylık gelir durumlarına göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre, hasta yakınlarının % 30 (55)’u, 1001-1500 TL, % 23(42)’ü 2001 TL ve üstü, %17(32)’si 1501-2000 TL, %16(30)’sı 501-1000 TL ve %14(26)’ü de 500 TL’den daha az aylık gelire sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun aylık gelirlerinin 1001-1500 TL arası olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının hastaneye başvurularını nasıl yaptıkları sorusuna verdikleri cevaplar Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre, başvuruların % 37(68)’si diğer şekillerde, %23(42)’ü acil servisten, %20 (38)’si telefonla, %16(30)’sı sevk yaptırarak ve %4(7)’ü de internet üzerinden web sayfası aracılığıyla hastaneye başvuru yaptıklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğun-

luğunun hastaneye başvurularını telefonla veya diğer şekillerde yaptıkları söylenebilir.

Araştırmasına katılan hasta yakınlarının ikamet yerlerine göre dağılımları; %69(128)'u il merkezinde, %12(23)'si ilçede, %10(19)'u kasaba köyde, %5(10)'i diğer ve %3(5)'ü de başka illerde ikamet etmektedir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun il merkezinde ikamet ettiklerini söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının "hastaları ilk karşılayan görevli kimdir" sorusuna verdikleri cevaplara göre; % 59(109)'u hekim, %27(50)'si hemşire ve %14(26)'ü de diğer seçeneğini işaretlemiştir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğu, hastaneye gelen hastaları ilk olarak doktorların karşıladığını ifade etmişlerdir.

Hasta yakını memnuniyeti araştırmasına katılan hasta yakınlarının "hastaneye kimi getirdikleri" sorusuna verdikleri cevaplar yukarıda Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre, %22(41)'si annesini, %22(40)'si eşi, %21(39)'i çocuğunu, %20(37)'si diğer ve %15(28)'i de kardeşini hastaneye getirdiğini ifade etmiştir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun annelerini hastaneye getirdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının, "hastaneyi tercih etme" sebebine göre dağılımları Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre, % 53(98)'ü hastanede bir yakınının olması, %24(44)'i çalışanların daha deneyimli olması, %12(22)'si iletişimin hızlı ve güvenli olması, %9(16)'u hastane hakkında olumlu fikrinin olması ve %2(3)'ü de basında bu hastane hakkında olumlu bilgi sahibi olması nedeniyle hastaneyi tercih ettiklerini söylemişlerdir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğu bu hastaneyi kendilerine yakın olduğundan tercih ettikleri söylenebilir.

Tablo 1'de araştırmaya katılan hasta yakınlarının hastanede beğenmedikleri hizmetler gösterilmiştir. Buna göre %32(60)'si hasta bekleme salonundan, %22(40)'si diğer, %18(34)'i muayene yetersizliği, %11(20)'i personelin hoşgörülü olmaması, %9(17)'u doktorların ilgisizliğinden, %4(8)'ü makine-teçhizat yetersizliğinden ve %3(6)'ü temizlik yetersizliğinden şikayetçi olduğunu ifade etmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğunun hasta bekleme salonları ve diğer (açıklamak istemedikleri konular) hizmetlerden memnun olmadıklarını söylemek mümkündür.

#### 4.2.2. Hizmet Kalitesi Algısı ve Müşteri Memnuniyeti Ölçeğinden Elde Edilen Bulgular ve Yorumları

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; araştırmaya katılanların (185 kişi) algıladıkları hizmet kalitesi puan ortalaması 3,39 olarak hesaplanmıştır. Toplam beş puan üzerinden yapılan bu hesaplamada elde edilen 3,39 puanı, araştırmanın yapıldığı sağlık işletmesindeki hizmet kalitesinin iyi bir seviyede olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının, hastane hakkındaki hizmet kalitesi algısı ve hizmet memnuniyeti ile ilgili sorulan soruların her birine verdikleri cevaplar, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıda Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Hasta Yakınlarının Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeyleri

Hastane ile İlgili Değerlendirmeler	Aritm. Ortal.	Stand. Sapma
1. Hastanenin fiziki yapısı ve temizlik durumu iyidir	3,99	1,12
2.Hastanenin sosyal ve kültürel durumu iyidir.	3,80	1,10
3.Hastamız huzurlu ve güvenli bir ortamdadır	4,00	1,10
4.Hastanedeki araç-gereç imkanları ve teknolojik yenilikler iyi durumdadır	3,90	1,10
5.Hastane mekanı hastamızın rahat edebileceği şekilde düzenlemiştir.	3,80	1,10
6.Hastamızın hastanede olduğu sürede hastamı ve kendimi güvende hissediyorum.	3,10	1,30
7.Hastanede hasta güvenliğine ilişkin yeterli koruyucu tedbirler almıştır.	3,80	1,30
8.Sağlıkta Kalite Standartları konusunda tüm hasta ve hasta yakınları bilgilendirilmektedir.	4,00	1,10
9.Hastama refakatçilik yaptığım bölümde görevliler önerilerimi dikkate aldılar.	3,90	1,10
10.Hastaneden hastam iyileşmeden ayrılmak istemem.	3,50	1,20
11.Hastanede bulunduğum süre içerisinde fiziksel bir saldırıya uğradım.	3,60	1,20
12.Hastanede ekip çalışmaları yapılmaktadır.	2,70	1,20

Not: Ölçekteki seçenekler; 1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Kararsızım, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum anlamındadır. n= 185)

Tablo 2’de araştırmaya katılan hasta yakınlarının; hastanenin hizmet kalitesi ve fiziki koşullarıyla ilgili değerlendirmeleri yer almaktadır. Tablo 2’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan hasta yakınlarının hastane hizmet kalitesi ve fiziki koşulları ile ilgili memnuniyet düzeyleri sırasıyla; “hastanın huzurlu ve güvenli bir ortamda bulunması (4,00)”, “sağlıkta kalite standartları konusunda tüm hasta ve hasta yakınları bilgilendirilmesi (4,00)”, “hastanenin fiziki yapısı ve temizlik durumu (3,99)”, “hastanede mevcut araç-gereç ve teknolojik yenilik durumunun iyi olması (3,90)”, “refakatçilik yapılan bölümde görevlilerin önerileri dikkate alma durumu (3,90)”, “hastanenin sosyal ve kültürel durumu (3,80)”, “hastanede mekanların hastaların rahat edeceği şekilde düzenlenmesi (3,80)”, “hastanede güvenlikle ilgili yeterli koruyucu tedbirlerin alınması (3,80)”, “hasta yakınlarının hastaneden ayrılmak istememesi (3,50)”, “hasta ve hasta yakınlarının kendilerini güvende hissetmesi (3,10)” ve “hastanede ekip çalışmalarının yapılması (2,70)” konularında müşteri memnuniyetinin genel olarak iyi olduğu görülmektedir. Bununla birlikte hasta yakınlarının hizmet aldıkları hastanede “fiziksel bir saldırıya uğrama” durumundan memnun olmadıklarını söylemek mümkündür.

Son yıllarda sağlık sektöründe sıkça görülen fiziksel saldırıya uğrama sorununun özellikle doğu ve güneydoğu bölgelerinde fazlaca yaşanmasının temel nedeni olarak kültürel eksiklikler gösterilebilir. Bu sorunun çözümü için çalışmanın verilerinden de yararlanılarak düşük puan alınan hasta yakınlarının dinlenmesi, görüşlerinin alınması ve hastanenin hasta ve yakınlarıyla sosyal-kültürel aktiviteler yoluyla daha yakın ilişkiler kurması, onları eğitmesi oldukça faydalı olacaktır.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının, hastane personelinden aldıkları hizmetlerden memnun olma durumları ile ilgili sorulan soruların her birine verdikleri cevaplar, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları aşağıda Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Hasta Yakınlarının Hastane Personelinden Aldıkları Hizmet Memnuniyeti

Hastane Personeli ile İlgili Değerlendirmeler	Art.Ort.	Std.Sp.
1. Hastane personeli birbirleriyle iyi ilişkiler içindedir	3,10	1,20
2. Hastane yönetimi, çalışma koşullarını iyileştirmek için bizim fikrimizi de alır.	3,20	1,10
3. Yöneticiler, hasta ve çalışan güvenliği aksaklıklarını gidermek için personelle birlikte önlem ve çözümler üretmektedir.	4,20	1,10

4. Yöneticilere ve çalışanlara sorunlarımı iletme imkânı buluyorum.	1,40	0,60
5. Yönetim tarafından hastalara moral vermek için ödüllendirme, teşekkür gibi aktiviteler yapılmaktadır.	2,80	1,20
6. Hastane yönetimi hasta yakınlarına gerekli eğitimi vermektedirler.	2,80	1,30
7. Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında görevlilerden eğitim aldım.	2,80	1,40
8. Hastane yönetimi kalite konusunda isteksiz davranmaktadır.	3,00	1,40
9. Hastanede yönetim ile personel arasındaki iletişim eksikliği vardır.	3,80	1,20
10.Bu hastane profesyonel yöneticiler tarafından yönetilmektedir.	3,80	1,30
11.Hastanede çalışan personelin iş yükünün fazla olduğunu düşünüyorum.	3,30	1,10
12.Görevli personelin kalite konusunda yeterince eğitilmiş olduğu kanaatindeyim.	2,80	1,20
13.Hastanede görevli personeli motive edecek ödüllendirme sistemi bulunmaktadır.	3,30	1,00
14.Görevli personelin kalite çalışmalarına gösterdiği ilgi	3,80	1,20

Tablo 3’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan hasta yakınlarının hastanede hizmet aldıkları personel ile ilgili en çok memnun oldukları faaliyetler sırasıyla; “yöneticilerin hasta ve çalışan güvenliğiyle ilgili aksaklıkları gidermek için personelle birlikte önlem ve çözümler üretmesi (4,20)”, “hastane yöneticilerinin profesyonel olması (3,80)”, “personelin kalite çalışmalarına ilgi göstermesi (3,80)”, “hastanede görevli personeli motive edecek bir ödüllendirme sisteminin bulunması (3,30)”, “yönetimin çalışma koşullarını iyileştirmek için hasta yakınlarının da fikirlerini alması (3,20)” ve “personelin birbiriyle iyi ilişkiler içinde olması (3,10)” konularında memnun oldukları görülmektedir.

Bununla birlikte, hasta yakınlarının hizmet aldıkları hastane personelinin; “hastane yönetimi ile personel arasındaki iletişim eksikliği olması (3,80)”, “personelin iş yükünün fazla olması (3,30)”, “hastane yönetiminin kalite konusunda isteksiz davranması (3,00)”, “yönetimin hastalara moral vermek için ödüllendirme, teşekkür gibi aktiviteleri yapması (2,80)”, “yönetimin hasta yakınlarına gerekli eğitimi vermesi (2,80)”, “hasta ve

çalışan güvenliğini ihlal eden durumların rapor edilmesi konusunda görevlilerin eğitim vermesi (2,80)", "personelin kalite konusunda yeterince eğitilmiş olması (2,80)", "yönetici ve diğer çalışanlara sorunlarını iletebilme imkanı (1,40)" konularında ise pek memnun olmadıkları görülmektedir.

Özellikle anketin uygulandığı sağlık işletmesinden hizmet alan hasta yakınları; hastane personelinin "güvenlikle ilgili aksaklıkları gidermede personelle birlikte çözümler üretilmediğini", "ödüllendirme ve teşekkür gibi aktivitelerin yeterince yapılmadığını", "personelin iş yükünün fazla olduğu", "yönetim ile personel arasında iletişim eksikliği yaşandığını", "hasta yakınlarına gerekli eğitimlerin verilmediğini" ve "hastane yönetiminin kalite konusunda isteksiz olduğu" konularından şikâyet etmektedirler. Bu sorunların çözümüyle ilgili olarak; personelin işbirliği içerisinde güvenlikle ilgili yeni stratejiler geliştirmesi, çalışanları teşvik etmek üzere personeli ödüllendirme ve teşekkür faaliyetlerinin artırılması, personel iş yükünün azaltılması amacıyla gerekli elaman teminine gidilmesi, iletişim eksikliklerinin biran önce giderilmesi gerektiği, hasta, yakınları ve personelin sürekli hizmet içi eğitimlerden geçirilerek bilinçlendirilmesi gerektiği önerileri geliştirilebilir.

## 5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Kaliteli sağlık hizmetlerinin daha kaliteli yaşam anlamına geldiği düşüncesinden hareketle yapılan bu çalışmada, sağlık sektöründeki toplam kalite yönetimi uygulamaları incelenmiş ve il merkezinde faaliyet göstermekte olan bir sağlık işletmesinde kalite uygulamalarıyla ilgili dış müşteri algıları ve karşılaşılan sorunlar tespit edilmeye çalışılmış ve tespit edilen bu sorunlara çözüm olmak üzere aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının çoğunluğu annelerini hastaneye getirmiş, hastaneyi kendilerine yakın olduğu için tercih etmiş ve geldikleri sağlık kurumunun hasta bekleme salonlarından ve diğer (açıklamak istemedikleri konular) hizmetlerinden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının, *hastane hakkındaki hizmet kalitesi algısı ve hizmet memnuniyet düzeyi* (aritmetik ortalamaları) sırasıyla; en çok hastanın huzurlu ve güvenli bir ortamda bulunması, kalite standartları konusunda tüm hasta ve hasta yakınları bilgilendirilmesi, sağlık işletmesinin fiziki yapısı ve temizlik durumunun iyi olması, sağlık işletmesindeki mevcut araç-gereç ve teknolojik yenilik durumunun iyi olması, refakatçiliği süresince görevlilerin önerilerini dikkate alması, hastanenin sosyal ve kültürel faaliyetler yapması, hastanedeki mekanların hastaların rahat edeceği şekilde düzenlenmesi durumu, hastanede güvenlikle ilgili yeterli koruyucu tedbirlerin alınması, hasta yakınlarının hastaneden ayrılmak istememeleri, buldukları ortamda hasta ve hasta yakınlarının kendilerini güvende hissetmesi

ve hastanedeki personelin ekip çalışmaları yapmaları konularında müşteri memnuniyetinin genel olarak iyi bir düzeyde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, hasta yakınlarının hizmet aldıkları bu sağlık işletmesinde fiziksel bir saldırıya uğrama ihtimallerinin olması durumundan da memnun olmadıklarını söylemek mümkündür.

Son yıllarda sağlık sektöründe sıkça görülen fiziksel saldırıya uğrama sorununun özellikle doğu ve güneydoğu bölgelerinde fazlaca yaşanmasının temel nedeni olarak kültürel eksiklikler gösterilebilir. Bu sorunun çözümü için çalışmanın verilerinden de yararlanılarak düşük puan alınan hasta yakınlarının dinlenmesi, görüşlerinin alınması ve hastanenin hasta ve yakınlarıyla sosyal-kültürel aktiviteler yoluyla daha yakın ilişkiler kurması, onları eğitmesi önerileri geliştirilebilir.

Araştırmaya katılan hasta yakınlarının, *hastane personelinin aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeyleri* sırasıyla; yöneticilerin hasta ve çalışan güvenliğiyle ilgili aksaklıkları gidermek için personelle birlikte önlem ve çözümler üretmesi, hastane yöneticilerinin profesyonel olması, personelin kalite çalışmalarına ilgi göstermesi, hastanede görevli personeli motive edecek bir ödüllendirme sisteminin bulunması, yönetimin çalışma koşullarını iyileştirmek için hasta yakınlarının da fikirlerini alması ve personelin birbiriyle iyi ilişkiler içinde olması konularında memnun oldukları görülmektedir. Bununla birlikte hasta yakınlarının hizmet aldıkları hastane personelinin; yönetim ile arasındaki iletişim eksikliği olması, personelin iş yükünün fazla olması, yönetiminin kalite konusunda isteksiz davranması, yönetimin hastalara moral vermek için ödüllendirme, teşekkür gibi aktiviteleri yeterince yapmaması, yönetimin hasta yakınlarına gerekli eğitimleri vermemesi, hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların rapor edilmesi konusunda görevlilerin yeterince eğitilmemesi, personelin kalite konusunda yeterince eğitilmiş olmaması, hasta yakınlarının yönetici ve diğer çalışanlara sorunlarını iletebilme imkanlarının yeterli olmaması gibi konularda ise pek memnun olmadıklarını söylemek mümkündür.

Özellikle anketin uygulandığı sağlık işletmesinden hizmet alan hasta yakınları; hastane personelinin güvenlikle ilgili aksaklıkları gidermede görevli personel ile birlikte çözümler üretmediği, ödüllendirme ve teşekkür gibi aktivitelerin yeterince yapılmadığı, personelin iş yükünün fazla olduğu, yönetim ile personel arasında iletişim eksikliklerinin yaşandığı, hasta yakınlarına gerekli eğitimlerin verilmediği ve hastane yönetiminin kalite konusunda çok istekli olmadığı gibi konularda müşteri şikâyetlerinin, sorunların olduğu belirlenmiştir. Bu sorunların çözümüyle ilgili olarak; kurum çalışanlarının da işbirliğiyle güvenlikle ilgili yeni stratejiler geliştirilmesi, çalışanları teşvik etmek üzere personeli ödüllendirme ve teşekkür

faaliyetlerinin artırılması, personel iş yükünün azaltılması amacıyla gerekli yeni elaman teminine gidilmesi, iletişim eksikliklerinin biran önce giderilmesi gerektiği, hasta, yakınları ve personelin sürekli hizmet içi eğitimlerden geçirilerek bilinçlendirilmesi gerektiği önerileri geliştirilebilir.

#### **KAYNAKLAR**

Akbaş, E. (2014) Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı.

Çadırcı, Aydın (2016). Sağlık İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.

Çavuş, M. Fedai ve Gemici, Eray (2013). Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 1, Sayı: 1, Aralık 2013, s. 238-257.

Genç, H. (2011). Toplam Kalite Yönetimi Dahilinde Hasta Memnuniyeti, Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Gülgün, F. (2014) Hemşire Ve Ebelerde Yaşam Kalitesi Ve Yaşam Kalitesi Algısı, Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karahan, M. ve Kuzu, Ö.H. (2014). Yükseköğretimde Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 28, Sayı: 3, Erzurum.

Nakip, Mahir ve Özçifçi, Vesile (2015).Sağlık Hizmetlerinde İlişki Pazarlaması Ve Hasta Memnuniyeti: Aksaray Aile Sağlığı Merkezlerinde Uygulama, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 46, Temmuz-Aralık 2015, ss. 1-20.

Rao, Ujjwal (2015). Total Quality Management in Healthcare: A Historical Perspective for a Modern Definition, International Journal of Health Sciences & Research (www.ijhsr.org) Vol.5; Issue: 3; March 2015, p.353-364.

Tekin, M. ve Zerenler, M. (2009). Esnek İşletme, Nobel Yayınevi, Ankara.

Tüfekci, Nezihe, Gökhan İnce, Oğuz ve Tüfekci, Ömer Kürşad (2016). Isparta'daki Özel Hastanelerin Marka Stratejilerini Belirleyen Faktörlere Yönelik Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2016, C.21, S.1, s.321-338.

Türkyılmaz, Ali, Bulak, M.Emin ve Zaim, Selim (2015). Assessment of TQM Practices as a Part of Supply Chain Management in Healthcare Institutions, Int. J Sup. Chain. Management, Vol. 4, No. 4, December 2015.

Yurtsever, A. (2015). Acil Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Memnuniyeti. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü. İstanbul.



Yusufođlu, E. (2008). Devlet Hastanelerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Zerenler, Muammer ve Öğüt, Adem (2007). Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneđi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 2007, Sayı 18, s.501-519.

Zehir, Cemal; Ertosun, Öznur Gülen; Zehir, Songül; Müceldilli, Büşra (2015). Total Quality Management Practices' Effects on Quality Performance and Innovative Performance, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 41 ( 2012 ): 273-280.