

Müşteri Memnuniyetinin Çeşitli Demografik Özellikler Açısından Analizi: Bir Kamu Hastanesi Örneği

Necmettin CİHANGİROĞLU

Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bölümü, ncihangiroglu@gata.edu.tr

Yasin UZUNTARLA

*Sorumlu Yazar, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bölümü,
yuzuntarla@gata.edu.tr*

Öz

Bu araştırma, müşteri memnuniyetinin çeşitli demografik faktörlerden nasıl etkilendiğini analiz etmek amacıyla yapılmıştır. Araştırma, Ankara ilinde bulunan bir kamu hastanesinden sağlık hizmeti alan hastalar üzerinde yapılmış olup tanımlayıcı niteliktedir. Araştırma kapsamındaki hastaların müşteri memnuniyetini (hasta memnuniyeti) ölçmek için T.C. Sağlık Bakanlığı'nın resmi internet sitesinde yer alan memnuniyet anketleri kullanılmıştır. 148 adet anket formu değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan analizler sonucunda; hastaların memnuniyetlerinin en yüksek oranda, hemşirelere duyulan güven (%85,3) ve kliniğe yatış işlemlerini yapan görevlinin nezaketine (%85,0) yönelik olduğu görülmüştür. Memnuniyetin en düşük olduğu hizmetlerin ise; temizlik firması elemanlarının nezaketi (%46,0), ihtiyaç duyulduğunda iletişim kurmak için kullanılmak üzere bir telefon numarası verilmemesi (%52,7), hastanede kalınan süre içinde kullanılan çamaşırların yıkanması ve kurutulmasında yaşanan sıkıntılar (%53,7) ve hastanenin kantin, kafeterya, televizyon izleme salonu gibi hizmetlerinden duyulan memnuniyetsizlikler (%54,2) olduğu tespit edilmiştir. Hastaların memnuniyet düzeylerinde, eğitim seviyeleri ile daha önce başka bir hastaneden sağlık hizmeti almalarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri Memnuniyeti, Hasta Memnuniyeti, Sağlık Bakım Hizmeti Kalitesi.
JEL Sınıflandırma Kodları: I00, Z00.

Analysis of Customer Satisfaction According to Various Demographic Characteristics: An Example of Public Hospital*

Abstract

This study aims to analyze how customer satisfaction is influenced by various demographic factors. Study is conducted on patients who receive healthcare services from a public hospital in Ankara province and it is a descriptive study. In order to measure the customer satisfaction (patient satisfaction) of the patients participated in the study, satisfaction surveys on the official web site of the Republic of Turkey Ministry of Health are used. 148 survey forms are evaluated. As a result of the analyses conducted within the scope of the study, it was observed that the highest patient satisfaction was related to trust to the nurses (85.3%) and the politeness of the personnel who carries out admission procedure (85.0%). It was found out that the services about which the patients are least satisfied are politeness of cleaning company personnel (46.0%), not providing a phone number to be used when necessary (52.7%), problems encountered in cleaning and drying the clothes during the patient's stay at hospital (53.7%) and dissatisfactions about the hospital services such as canteen, cafeteria and TV hall (54.2%). There is statistically significant difference in satisfaction levels of the patients in terms of their level of education and previous healthcare service experiences in other hospitals.

Keywords: Customer Satisfaction, Patient Satisfaction, Healthcare Service Quality.

JEL Classification Codes: I00, Z00.

* Extended abstract is presented at the end of the article.

Atıfta bulunmak için...| Cihangiroğlu, N. & Uzuntarla, Y. (2016). Müşteri Memnuniyetinin
Cite this paper...| Çeşitli Demografik Özellikler Açısından Analizi: Bir Kamu
Hastanesi Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1),
291-306.

1. Giriş

Mal veya hizmet üreten kişi, kurum ya da kuruluşlar, ürettikleri her ürünü artık kolayca pazarlayamamaktadır. Diğer bir ifadeyle, mal ya da hizmet almak isteyen müşteriler, kendilerine her sunulan ürünü değil, hakkında yeterli araştırma yaptıkları, benzerlerine nispeten cazip niteliklerinin olup olmadığı hakkında bilgi sahibi oldukları mal ve hizmetleri almaktadırlar. Yani, kaliteyi sorgulamaktadırlar. Bu gerçeği fark eden işletmeler, müşterileri memnuniyetini esas alan, emsallerine göre daha avantajlı üretim ve pazarlama stratejileri geliştirme yoluna gitmektedirler. Amaç, müşterinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamak ve sonuçta onların tatmin olmasını sağlamaktır. İhtiyaçları karşılanmayan ve beklentileri dikkate alınmayan müşteriler mutsuz olmakta, bu mutsuzluğu da her fırsatta başka insanlara anlatma yoluna gitmektedirler. Böylelikle, muhtemel müşteriler üzerinde olumsuz algıların oluşmasına neden olabilmektedirler.

Hastaların bir müşteri olarak görülmeye başlaması, yakın zamanlara özgü bir davranış değişikliği olarak görülmektedir. Günümüzde sağlık kurumları, artık sundukları her hizmeti hastaların kabullenip kullanmalarını beklemek yerine, onların ihtiyaç ve beklentilerini bilimsel olarak değerlendirmek ve onları memnun edecek sağlık hizmetlerini sunmak zorunda kalmaktadırlar.

Bu araştırma, bir kamu hastanesinden sağlık hizmeti alan müşteriler (hastalar) üzerinde, müşteri memnuniyetinin çeşitli demografik faktörlerden nasıl etkilendiğini analiz etmek amacıyla yapılmıştır.

2. Yazın Taraması

2.1. Kalite, Hizmet Kalitesi, Sağlık Hizmeti Kalitesi

Kalite kelimesinin, amaca göre farklı kullanımları olduğundan standart bir tanım yapmak çok zordur. Genelde muhteşem ve lüks kavramlarını ifade ederken kullanılmaktadır. (Yatkın, 2003, 1-2). Oysa kalite bu kavramlardan daha geniş bir anlam içerip, mal veya hizmetin daha az fiyatla daha çok memnuniyet sağlayabilmesi durumudur (Gökmen, 2001, 4).

Kalite günümüzde öncelikli bir rekabet aracı olup, işletmeler açısından stratejik önem taşımaktadır. Hizmetler; soyut, stoklanamayan, tüketiciye doğrudan ulaşan, insan ilişkileri ön planda olan ve bir istek veya ihtiyacı gidermeye yönelik olan eylemlerdir. (Atan vd., 2003,3; Assael, 1993, 368). Hizmet kalitesi de son yılların en çok ilgi gören konuları arasında yer almaktadır (Öksüz, 2010, 2-6). Parasuraman ve arkadaşlarınınca hizmet kalitesi; beklenen ve algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlanmıştır (Parasuraman vd., 1994, 201).

“Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet”.

Sağlık hizmetlerinin odak noktası bireyin ve toplumun sağlığı olduğundan, gerçekleşme riski bulunan ihmalin, olumsuz bir müdahalenin sağlığı etkileyeceği ve bu yüzden iş ve işlemlerde kaliteye her an ihtiyaç duyulacağı şüphesizdir. (Devebakan, 2006, 121). Sağlıkta kalitenin gerekliliğinden yola çıkarak Amerika'da 1914 yılında Ernest Codman, kalitenin ölçümü ve uygulamasına yönelik ilk araştırmaları yapmıştır (Akgün, 2005, 75).

Sağlık hizmetlerinde kalite, sağlık hizmetlerinin hem bilimin güncel ışığını hem de insanların ihtiyaçlarını baz alarak sunulmasını ifade etmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite için personelin mesleki olarak yeterli olması, hizmetin kullananlarca kabul edilebilir olması ve bilimsel normlara uyumlu olması gerekmektedir (Kavuncubaşı, 2000, 66).

Sağlık hizmetlerinde muayene ve cerrahi işlem için bekleme süresinin az olması, personelin iletişime açık olması, tıbbi hata riskinin minimize edilmesi, teknolojik altyapının ileri olması, işlemlerin hukuka ve etiğe uygun olması gibi konular sağlık hizmetlerinde kalite kapsamında değerlendirilebilir. (Odabaşı ve Oyman, 2008, 150; Akalın, 2000, 32-33).

Sağlık hizmetlerinde kalite, müşteri olarak tanımlanan hastaların memnuniyeti ile ilişkilidir. Bu kapsamda hastaların memnuniyetinin incelenmesi ve analiz edilmesi büyük önem taşımaktadır.

2.2. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti, müşterilerin tatmin düzeyindeki iyileşme ve müşterinin hizmet sunucuyu tekrar tercih etmesi durumudur (Halis, 2000, 129). Aynı ürün yada hizmet karşısında memnuniyet, kişiden kişiye değişiklik göstermekte olup; bireysel, sosyoekonomik, çevresel vb. faktörlerden etkilenmektedir (Yılmaz ve atalbaş, 2007, 84; Maviş vd., 2010, 166; Banar ve Ekergil, 2010, 42-43; Berry vd., 1985, 44).

Müşteri memnuniyeti, işletmeye rakipleri karşısında rekabet avantajı sağlamaktadır. Bu noktada müşterinin işletmeye kendini yakın bularak, sonraki tercihlerini bu işletmeye yönelik yapması, çevresindekilere önermesi yani sadık müşteri olması büyük önem taşımaktadır. (Avcıkurt ve Köroğlu, 2006, 6). Ayrıca karlarını artırmak ve pazar paylarını büyötmek isteyen işletmelerin müşteri memnuniyetini görmezden gelmemesi bir zorunluluktur (Türkyılmaz ve Coşkun, 2005, 73-74).

Hastaneler, hastalarına yani sağlık kurumlarının müşterilerine hizmet sunduğu için bu hizmetlerin tatmin edici olması ve hastaların da memnun olması çok önemlidir. Bu durum ise sunulan sağlık hizmetlerinin kaliteli olması ile büyük oranda bağlantılıdır (Gölmez, 2005, 148).

3. Gereç ve Yöntem

Bu araştırma, müşteri memnuniyetinin çeşitli demografik faktörlerden nasıl etkilendiğini analiz etmek amacıyla yapılmıştır. Araştırma, Ankara ilinde bulunan bir kamu hastanesinde (Gülhane Askeri Tıp Fakül Eğitim Hastanesi-GATF) yatarak tedavi gören erbaş ve erler üzerinde yapılmış olup, tanımlayıcı niteliktedir. GATF Eğitim Hastanesi, ülkedeki en büyük askeri hastane olmasından ve araştırmacıların katılımcılara erişiminin daha kolay olmasından dolayı tercih edilmiştir. Araştırma kapsamındaki hastaların müşteri memnuniyetini (hasta memnuniyeti) ölçmek için T.C. Sağlık Bakanlığı'nın resmi internet sitesinde yer alan memnuniyet anketleri kullanılmıştır. Çalışmada örneklem seçilmeyerek, mümkün olan en fazla hastaya ulaşılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın yapıldığı dönemde yatarak tedavi gören toplam 200 hastaya anket formu dağıtılmıştır. Eksik ve hatalı doldurulan 52 adet anket formu değerlendirme dışı bırakılmış olup kalan 148 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

36 maddeden oluşan anketin; 3 maddesi hasta kabul hizmetlerine ilişkin, 5 maddesi klinik hizmetlerine ilişkin, 3 maddesi doktorlar ve 3 maddesi hemşirelerden duyulan memnuniyete ilişkin, 5 maddesi tedavi bakım hizmetlerine ilişkin, 2 maddesi taburcu işlemlerine ilişkin, 15 maddesi ise diğer hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Ayrıca, 8 adet soru ile araştırma kapsamındaki hastaların sosyodemografik özelliklerini belirlemeye çalışılmıştır.

Anket yöntemi ile toplanan veriler bilgisayar ortamına aktarılarak gerekli hata kontrolleri ve düzeltmeler yapılmıştır. Hastaların memnuniyet düzeylerine ilişkin puanlar hesaplanmıştır. Puanların normal dağılıma uygunlukları Shapiro-Wilk testi ile incelenmiştir. Buna göre; hastaların memnuniyet puanlarının normal dağılıma uymadıkları görülmüştür. Tanımlayıcı istatistiklerin gösteriminde ortalama puan ve standart sapma değerleri kullanılmıştır. Veriler parametrik test varsayımlarını yerine getiremediği için, gruplar arasındaki farklılıkları bulabilmek amacıyla Kruskal-Wallis non-parametrik varyans analizi kullanılmıştır. Kruskal-Wallis analizi sonucunda fark bulunduğunda, farkın hangi gruptan/gruplardan kaynaklandığını belirleyebilmek amacı ile Bonferroni düzeltilmeli Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. İstatistiksel analiz ve hesaplamalar için SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. İstatistiksel kararlarda $p < 0,05$ anlamlı farklılığın göstergesi olarak kabul edilmiştir.

Araştırmada kullanılan memnuniyet anketi için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri $\alpha = 0,72$ olarak ölçülmüştür. Bu sonuçtan hareketle kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu değerlendirilmektedir.

4. Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1’de yer almaktadır. Sosyodemografik özelliklere bakıldığında, araştırmaya katılanların eğitim durumlarının ilköğretim ve lise düzeyinde yoğunlaştığı görülmektedir. Medeni durumları açısından bekarlar, en fazla orana sahiptir. Araştırmaya katılan hastaların yarısından fazlasının (%56,1) il merkezlerinde yaşadıkları görülmektedir.

Tablo 1: Hastaların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı

Sosyodemografik Özellikler		n	%
Eğitim	İlköğretim	62	43,0
	Lise	58	40,3
	Üniversite	24	16,7
Medeni Durum	Evli	5	3,4
	Bekar	138	94,5
	Dul	3	2,1
Yaşadığı Yer	İl Merkezi	83	56,1
	İlçe Merkezi	65	43,9

Çalışmamızda Gülhane Askeri Tıp Fakóltesi (GATF) Eğitim Hastanesi’nde yatarak tedavi gören erbaş ve erlerin genel memnuniyet düzeylerinin “iyi” seviyede (69,5 puan) olduğu bulunmuştur. En yüksek memnuniyet hemşirelik hizmetlerinden (80,6 puan) ve hasta kabul hizmetlerinden (79,0 puan), en düşük memnuniyet ise taburcu sonrası hizmetler (61,4 puan) ve diğer hizmetlerdendir (62,4 puan) (Tablo 2).

Tablo 3’de görüldüğu gibi, hastaların tedavi ve bakım hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri, eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ($X^2=11,098$, $p=0,004$). Buna göre; ilköğretim mezunu hastaların, lise mezunu ($Z=3,001$, $p=0,003$) ve üniversite mezunu ($Z=2,461$, $p=0,014$) hastalara göre tedavi ve bakım hizmetlerinden daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. Hastaların diğer hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri, eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ($X^2=11,372$, $p=0,003$). Buna göre; ilköğretim mezunu hastaların, lise mezunu hastalara göre diğer hizmetlerden daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır ($Z=3,251$, $p=0,001$).

Tablo 2: Hastaların Genel Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Maddeler	Min. Puan	Maks. Puan	Memnuniyet Puan Ortalaması
Hasta Kabul Hizmetleri	0	11	8,70 (% 79,0)
Klinik (Servis) Hizmetleri	0	19	13,86 (% 72,9)
Hekimlerden Memnuniyet	0	16	11,49 (% 71,8)
Hemşirelerden Memnuniyet	0	10	8,06 (% 80,6)
Tedavi Bakım Hizmetleri	0	17	12,91 (% 75,9)
Taburcu Sonrası Hizmetler	0	7	4,30 (% 61,4)
Diğer Hususlar	0	52	32,44 (% 62,4)
Genel Memnuniyet Düzeyi	0	132	91,76 (% 69,5)

Tablo 3: Eğitim Durumlarına Göre Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Boyutlar	Eğitim	n=144	Ort. Puan	SS	Analiz
Kayıt Kabul Hizmetleri	İlköğretim	62	84,45	17,29	$X^2=3,749$ $p=0,153$
	Lise	58	74,60	27,91	
	Üniversite	24	71,59	29,88	
Klinik Hizmetleri	İlköğretim	62	76,48	22,20	$X^2=3,059$ $p=0,217$
	Lise	58	69,87	23,05	
	Üniversite	24	69,29	24,96	
Hekimlerden Memnuniyet	İlköğretim	62	76,81	30,89	$X^2=3,349$ $p=0,187$
	Lise	58	67,78	35,66	
	Üniversite	24	74,47	29,59	
Hemşirelerden Memnuniyet	İlköğretim	60	81,16	31,41	$X^2=2,179$ $p=0,336$
	Lise	58	78,62	30,11	
	Üniversite	24	83,33	26,64	
Tedavi ve Bakım Hizmetleri	İlköğretim	60	82,35	25,00	$X^2=11,098$ $p=0,004$
	Lise	58	71,00	30,07	
	Üniversite	24	71,61	23,03	
Taburcu Sonrası Hizmetler	İlköğretim	62	63,33	38,14	$X^2=4,489$ $p=0,106$
	Lise	58	54,84	45,23	
	Üniversite	24	72,61	32,33	
Diğer Hizmetler	İlköğretim	62	71,99	21,87	$X^2=11,372$ $p=0,003$
	Lise	58	56,49	24,09	
	Üniversite	24	62,01	17,64	

Hastaların daha önce başka hastaneden sağlık hizmeti alma durumuna göre memnuniyet düzeyleri Tablo 4’de görülmektedir. Buna göre hastaların; klinik hizmetlerden, hekimlerden, tedavi ve bakım hizmetlerinden ve diğer hususlardan duydukları memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Daha önce başka hastaneye giden hastaların; klinik

hizmetlerden, doktorlardan, tedavi ve bakım hizmetlerinden ve diğer hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri daha düşük bulunmuştur.

Tablo 4: Daha Önce Başka Hastaneden Sağlık Hizmeti Alma Durumlarına Göre Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Boyutlar	Başka Hastaneden Hizmet Alma	n=109	Ort. Puan	SS	Analiz
Kayıt Kabul Hizmetleri	Evet	58	78,68	25,34	Z=0,112
	Hayır	51	79,85	23,44	p=0,911
Klinik Hizmetleri	Evet	58	70,05	23,08	Z=2,568
	Hayır	51	80,18	19,65	p=0,010
Hekimlerden Memnuniyet	Evet	58	63,68	38,32	Z=2,413
	Hayır	51	82,10	24,96	p=0,016
Hemşirelerden Memnuniyet	Evet	58	80,86	26,77	Z=0,973
	Hayır	51	83,46	28,39	p=0,330
Tedavi ve Bakım Hizmetleri	Evet	57	70,79	31,46	Z=2,328
	Hayır	51	84,51	20,50	p=0,020
Taburcu Sonrası Hizmetler	Evet	58	53,57	43,94	Z=1,759
	Hayır	51	65,30	38,13	p=0,079
Diğer Hizmetler	Evet	58	57,21	21,81	Z=2,048
	Hayır	51	67,35	23,59	p=0,041

Diğer hizmetler; sosyal tesislerin yeterliliği, pijama ve terliklerin kullanışlı ve temiz olması, çamaşırların yıkanması ve kurutulması, temizlik hizmetleri vb.

Hastaların, araştırmanın yapıldığı hastaneye daha önce de gelme durumlarına göre memnuniyet düzeylerine bakıldığında; taburcu sonrası hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Daha önce GATF Hastanesine gelen erbaş ve erlerin, taburcu sonrası hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmuştur (Tablo 5).

Tablo 5: Bu Hastaneye Daha Önce de Gelme Durumlarına Göre Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Boyutlar	Hastaneye Gelme Durumu	n=116	Ortalama Puan	SS	Analiz
Kayıt Kabul Hizmetleri	Evet	37	74,44	24,50	Z=1,618
	Hayır	79	81,24	23,97	p=0,106
Klinik Hizmetleri	Evet	37	71,26	20,40	Z=1,060
	Hayır	79	74,61	23,10	p=0,289
Hekimlerden Memnuniyet	Evet	37	70,10	35,11	Z=0,499
	Hayır	79	73,65	33,12	p=0,618
Hemşirelerden Memnuniyet	Evet	37	87,56	24,54	Z=1,196
	Hayır	77	80,90	28,89	p=0,232
Tedavi ve Bakım Hizmetleri	Evet	36	76,63	22,65	Z=0,946
	Hayır	77	75,78	30,13	p=0,344
Taburcu Sonrası Hizmetler	Evet	35	72,24	39,79	Z=2,158
	Hayır	77	52,50	40,50	p=0,031
Diğer Hizmetler	Evet	27	62,74	17,89	Z=0,106
	Hayır	66	61,24	24,87	p=0,916

Tablo 6’da görüldüğü üzere; hastaların ikamet ettikleri yerlere göre memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 6: Hastaların İkamet Ettikleri Yerlere Göre Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Boyutlar	İkamet	n=148	Ortalama Puan	SS	Analiz
Kayıt Kabul Hizmetleri	İl Merkezi	83	77,87	25,16	Z=0,917
	İlçe Merkezi	65	81,81	23,61	p=0,359
Klinik Hizmetleri	İl Merkezi	83	72,73	24,28	Z=0,093
	İlçe Merkezi	65	73,60	20,83	p=0,926
Hekimlerden Memnuniyet	İl Merkezi	83	72,96	33,68	Z=0,236
	İlçe Merkezi	65	72,40	32,26	p=0,814
Hemşirelerden Memnuniyet	İl Merkezi	82	81,34	30,13	Z=0,965
	İlçe Merkezi	64	79,21	29,34	p=0,335
Tedavi ve Bakım Hizmetleri	İl Merkezi	81	74,58	28,63	Z=0,852
	İlçe Merkezi	62	78,65	24,82	p=0,394
Taburcu Sonrası Hizmetler	İl Merkezi	83	61,78	39,35	Z=0,151
	İlçe Merkezi	65	61,38	41,95	p=0,880
Diğer Hizmetler	İl Merkezi	83	62,44	24,26	Z=0,419
	İlçe Merkezi	65	64,66	21,50	p=0,675

5. Tartışma ve Sonuç

Araştırmamızda sağlık kurumlarının mutfeterisi olan hastaların genel memnuniyet dfezelerinin (%69,5) olduğu bulunmuştur. Erdem ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan çalışmada (%62,0), Ertem ve arkadaşları (2000) tarafından (%68,2), Şişe ve Altınel (2012) tarafından (%83,4), Bulut (2006) tarafından (%77,4), Aytar ve Yeşildal (2004) tarafından (%91,8), elikalp ve arkadaşları (2011) (%53,6), Yıldırım ve arkadaşları (1999) yapılan çalışmada (%85,5) olarak bulunmuştur. Devlet İstatistik Enstitüsü (2003) tarafından yapılan çalışmada ise memnuniyet oranları kurumların tfrfr bazında ele alınmış ve özel hastanelerde (%48,3), üniversite hastanelerinde (%46,6), kamu hastanelerinde (%41,0), sağlık ocaklarında ise (%39,4) olarak bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında sağlık kurumlarından memnuniyet oranlarının yıllara gfre giderek arttığı ve araştırmamızın sonuçlarının gfcnel diğer çalışmalarla benzerlik taşıdığı değerlendirilmektedir.

Çalışmamızda en yfckse dfezeyde memnuniyet duyulan faktfrfrn, hemşirelere duyulan gfcven olduğu bulunmuştur. Özcan ve arkadaşları (2008) tarafından yapılan çalışmada da hemşirelere gfcven yfckse bulunmuş ve hastaların doktordan daha çok hemşireyle iletişim halinde oldukları, dolayısıyla hemşirelerin tecrube ve davranışlarının fncemli olduğu ifade edilmiştir. Hasta memnuniyeti, sağlık personeli ile olan iletişimden etkilenmektedir (Kavuncubaşı, 2000). Gfcven boyutu da faydalanılan hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kritik rol oynamaktadır (Devebakan ve Yağcı, 2005). Yani hasta memnuniyeti sağlık çalışanlarının tutum ve davranışlarından etkilenmekte olup, hastanın daha memnun olabilmesi için sağlık personelinin de memnun olmasını sağlayacak etmenlerin ve ortamın sağlanmasının fncemli olduğu değerlendirilmektedir.

Araştırmamızda memnuniyetin dufşuk çıktığı faktfrfrlerin genelde sağlık hizmeti dışındaki destek hizmetlerinden kaynaklandığı bulunmuştur. Hasta memnuniyetini inceleyen benzer çalışmalarda da ısı, temizlik, gfrfcltfr, otopark, amaşırhane hizmetleri, bekleme odalarının konforu, kafeterya ve kantin hizmetleri, televizyon ve internet imkanı gibi faktfrfrlerin hasta memnuniyetinde etkisinin olduğu bulunmuştur (Ercan, 2004; fzer ve akıl, 2007).

Katılımcılardan daha fncce başka bir hastaneden sağlık hizmeti alanların, almayanlara gfre hekimlerden memnuniyet, klinik hizmetleri, tedavi ve bakım hizmetleri, diğer hizmetler boyutlarında anlamlı olarak daha dufşuk memnuniyet duydukları bulunmuştur. Daha fncce başka bir hastanede yatarak tedavi gfrren hastaların, hastaneler arası karşılaştırma yapmaları ve sorgulamaları dolayısıyla bunun da memnuniyet dfezeyinde etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

Katılımcıların eğitim durumuna gfre tedavi ve bakım hizmetleri ile diğer hizmetlere yfnelik memnuniyet durumlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuş olup, eğitim seviyesi dufşuk olanların memnuniyetlerinin

daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Erdem ve arkadaşları (2008), Özer ve Çakıl (2007), Erdem ve arkadaşları (2015), Sünter ve arkadaşları (2005), Bostan ve arkadaşları (2005), Sarp ve Tükel (1999) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Eğitim düzeyine bağlı olarak beklentilerin yükselmesinin, hizmetlerden duyulan memnuniyeti azaltıcı rol oynadığı düşünülmektedir.

Çalışmamıza katılan hastaların ikamet ettikleri yerlere göre memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Erdem ve arkadaşları (2015) ile Şişe ve Altınel (2012) tarafından üniversite hastanelerinde uygulanan çalışmalarda ise şehirde yaşayan hastaların ilçe, kasaba/köy gibi yerleşim merkezlerinde yaşayan hastalara göre memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu bulunmuştur. Şehir dışından gelen hastaların ise en yüksek düzeyde memnuniyet duyan grup oldukları ifade edilmiştir. Şehirlerde yaşayan bireylerin beklentisinin yüksek, sağlık hizmetlerine erişiminin daha kolay ve alternatif sağlık merkezlerinden yararlanabilecek olmasının memnuniyet düzeylerinde etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu araştırma sonuçları, hastaların da ürün ya da hizmet alan diğer müşteriler gibi almış oldukları mal ve hizmetleri, kendi sosyodemografik özellikleri doğrultusunda sorguladıklarını ve bir yargıda bulduklarını göstermiştir. Hizmet aldıkları hastanenin fiziki imkânlarından, doktor-hemşire ve diğer hastane personelinin tutum ve davranışlarına kadar her konuda seçici olma eğilimi gösterdikleri anlaşılmaktadır. Hastalara sadece çok iyi bir tıbbi bakım vermenin tek başına yeterli görülmediği, personelin samimi, güler yüzlü ve dostça yaklaşımının, sosyal imkânların sunulmasının, kendilerine değer verilmesinin, sorularına cevap verilmesinin ve buna benzer birçok yaklaşımın da sergilenmesini önemsedikleri görülmüştür. Hastane yönetiminin bu verileri ve müteakiben yapacakları benzeri çalışmalarla elde edecekleri verileri ciddiye alarak, hasta memnuniyetini olumsuz etkileyen hususlarda gerekli düzeltici-iyileştirici faaliyetleri gerçekleştirmeleri önerilmektedir.

Kaynakça

- Akalın, H. (2000), Sağlık Hizmetlerinde Kalite mi? Sürekli Kalite İyileştirme Kavramı mı?. *Hastane Tıp Teknolojisi Dergisi*, 4, 32-33.
- Akgün, S. (2005), Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme. *Standard Ekonomik ve Teknik Dergisi*, 44(527), 74-83.
- Assael, H. (1993), *Marketing*. Second Edition, Orlando: The Dryden Press.

- Atan, M., Bozdağ, N. ve Altan, Ő. (2003), Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*, Gazi Üniversitesi, 29-30 Mayıs 2003, Ankara, 1-14.
- Avcıkurt, C. ve Köroğlu, Ö. (2006), Termal Otel İşletmelerinde Müşteri Sadakatini Artıran Nitelikleri Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 3(1), 6.
- Aytar, G. ve Yeşildal, N. (2004), Yatan Hasta Memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 3, 10-14.
- Banar, K. ve Ekerğil, V. (2010), Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 39-60.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. ve Parasuraman, A. (1985), Quality Counts in Services, Too. *Business Horizons*, 28(3), 44-52.
- Bostan, S., Acuner, T. ve Yılmaz, G. (2005), Hastane İşletmelerinde Müşteri (Hasta) Beklentileri Araştırması. *Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi*. Bildiri Özet Kitabı, Ankara, 186-194.
- Bulut, H. (2006), Acil Servislerde Hasta ve Yakınlarını Bilgilendirmenin Memnuniyet Üzerine Etkisi. *Turkish Journal of Trauma & Emergency Surgery*, 12(4), 288-298.
- Çelikalp, Ü., Temel, M., Saraçoğlu, G.V. ve Demir M. (2011), Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 6(17), 1-14.
- Devebakan, N. ve Yağcı, K. (2005), Sağlık İşletmelerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Karşılaştırılmasında SERVQUAL Yöntemi. *Sağlık ve Hastane Yönetimi II. Ulusal Kongresi*, Bildiri Kitabı, Ankara.
- Devebakan, N. (2006), Sağlık İşletmelerinde Teknik ve Algılanan Kalite. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 120-149.
- Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE). (2003), *Yaşam Memnuniyet Araştırması*. Ankara.
- Ercan, İ., Ediz, B. ve Kan, İ. (2004), Sağlık Kurumlarında Teknik Olmayan Boyut İçin Hizmet Memnuniyetini Ölçebilmek Amacıyla Geliştirilen Ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 151-157.

- Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., Fırat, G. ve diğerleri. (2008), Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 95-110.
- Erdem, F., Öztoprak, Y., Ulgen, C., Emlik, B.E., Gül, K.F., Yıldız, A. ve diğerleri. (2015), Bir Üniversite Hastanesinde Ayaktan ve Yatarak Tedavi Alan Hastaların Memnuniyet Düzeyi ve İlişkili Faktörler. *Mustafa Kemal Üniversitesi Tıp Dergisi*, 6(23), 12-20.
- Ertem, M., Oto, R. ve Karayel, P. (2000), Dicle Üniversitesi Hastanesi’nde Yatan Hastalarda Hasta Memnuniyeti Araştırması. 1. *Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi*, Ankara, 325-331.
- Gökmen, C. (2001), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi*. T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Gülmez, M. (2005), Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi’nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 147-169.
- Halis, M. (2000), *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım A.Ş .
- Kavuncubaşı, Ş. (2000), *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi
- Maviş, İ., Toğram, A.A., Toğram, B. (2010), Türkiye’de Bir Üniversite Araştırma Merkezinde Dil ve Konuşma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Müşteri Memnuniyeti. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 13-24.
- Odabaşı, Y. ve Oyman, M. (2008), *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Öksüz, A.S. (2010), *Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği.
- Özcan, M., Özkaynak, V. ve Toktaş, İ. (2008), Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 35(2), 96-101.
- Özer, A. ve Çakıl, E. (2007), Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 5, 140-143.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, LL. (1994), Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Sarp, N. ve Tükel, B. (1999), İbn-i Sina Hastanesi'nde Hasta Memnuniyeti Araştırması. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 52, 147-151.
- Sünter, A.T., Canbaz, S., Tunçel, E.K., Çetinoğlu, E.Ç. ve Peşken Y. (2005), Bir Tıp Fakültesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *IX. Halk Sağlığı Günleri Bildiri Özet Kitabı*, Ankara, 474.
- Şişe, Ş. ve Altınel, E.C. (2012), Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti. *Selçuk Tıp Dergisi*, 28(4), 213-218.
- Türkyılmaz, A. ve Coşkun, Ö. (2005), Ulusal Müşteri Memnuniyeti İndeksleri. *Kalder Forum*, 16, 73-74.
- Yatkın, A. (2003), *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Yıldırım, A., Maral, I, Aycan, S. ve Bumin, M.A. (1999), Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özelliklerine Göre Hastaneden Memnuniyet Durumları. *Gazi Kalite Günleri*, II. Bildiri Özet Kitabı, 71.
- Yılmaz, V. ve Çatalbaş, K.G. (2007), Kredi Kartlarına İlişkin Algının Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati Üzerine Etkisi. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(513), 83-94.

Analysis of Customer Satisfaction According to Various Demographic Characteristics: An Example of Public Hospital

Extended Abstract

1. Introduction

Quality in medical services can be described as providing medical services in accordance with the recent scientific developments as well as the needs of the people. In order to establish quality medical services, the personnel should be professionally competent, the service should be acceptable by the users, and it should also be compatible with the scientific norms (Kavuncubaşı, 2000, 66).

There are several factors that can be considered within the scope of determining the quality of the medical services: such as short waiting periods for examination and operations, communicative personnel, minimized risk of medical malpractice, advanced technological infrastructure, and procedures which are in accordance with ethics and law (Odabaşı & Oyman, 2008, 150; Akalın, 2000, 32-33).

Since hospitals offer patients – who are also the customers of medical institutions – with the medical services, it is highly essential that the provided services are satisfactory, and that the patients are pleased. This situation highly depends on the fact that the provided medical services are of high quality (Gülmez, 2005, 148).

2. Method

This study has been conducted with the aim of analyzing how customer satisfaction is affected by various demographical factors. The study is of a descriptive nature, and has been conducted in a public hospital (Gülhane Military Medical Faculty Training Hospital - GATF), with inpatients who are army privates and petty officers. No study sample was selected in the research in order to reach out to as many patients as possible. In this respect, a total 200 inpatients have been given questionnaire forms. 52 questionnaires which have been filled insufficiently or incompletely have been omitted, and the remaining 148 questionnaires have been evaluated.

Mean score and standard deviation have been used in order to determine the descriptive statistics. Since the data does not meet the conditions for parametric tests, Kruskal-Wallis non-parametric variance analysis have been used in order to find variations among different groups. In the case of a variation as a result of Kruskal-Wallis analysis, Bonferroni corrected Mann-Whitney U test has been applied in order to determine which group/groups cause these variations. SPSS 22.0 package program has been utilized for the statistical analysis and calculations. In statistical decisions, $p < 0.05$ condition is accepted as the indication of significant difference.

3. Results and Discussion

The study reveals that the general satisfaction level of the army privates and petty officers who are inpatients in Gülhane Military Medical Faculty (GATF) Training Hospital is “good” with 69.5 points. The highest satisfaction levels are encountered in the nursing services (80.6 points) and patient admission services (79.0 points) while the lowest levels of satisfaction are encountered in post-discharge services (61.4 points) and other services (62.4 points).

Based on the education level of the patients, it has been revealed that the elementary school graduates have a higher level of satisfaction than the other groups. For the patients who have previously been to another hospital, satisfaction levels for clinical services, doctors, treatment and care services, and other services are lower than those who have not been to another hospital before. The satisfaction levels of the patients with respect to whether the patients have previously been to the hospital in which the study is conducted indicate that there are statistically significant differences for the satisfaction levels in post-discharge services. The satisfaction levels of the army privates and petty officers who have been to GATF Hospital previously are found to be higher ($p<0.05$).

The study shows that the general satisfaction level of the patients who come to medical institutions as customers is 69.5%. This level has been found as 62.0% Erdem et al. (2015), 68.2% by Ertem et al. (2000), 83.4% by Şişe and Altınel (2012), 77.4% by Bulut (2006), 91.8% by Aytar and Yeşildal (2004), 53.6% by elikalp et al. (2011), and 85.5% by Yıldırım et al. (1999). The study conducted by State Institute of Statistics (2003) has investigated the levels of satisfaction based on the types of institutions and found that the satisfaction levels are 48.3% for private hospitals, 46.6% for university hospitals, 41.0% for public hospitals, and 39.4 % for community clinics. A general view demonstrates that the satisfaction levels toward medical institutions have increased throughout the years, and the results of this study show similarities with other recent studies.

There are also statistically significant differences in the levels of satisfaction towards treatment and care services and other services depending on the education levels of the participants, where the participants with lower education levels have higher levels of satisfaction. Similar results have also been obtained in other studies by Erdem et al. (2008), Özer and akıl (2007), Erdem et al. (2015), Sünter et al. (2005), Bostan et al. (2005), and Sarp and Tkel (1999). It can be stated that the level of satisfaction towards services drop due to the fact that the expectations increase with the education level.

4. Conclusion

The results of this study demonstrate that similar to customers purchasing goods or services; the patients also question the goods and services they receive depending on their socio-demographical status, and make judgments accordingly. The patients show the tendency to be selective in all aspects of the hospital they receive the services, from physical amenities to the attitude and behavior of doctors, nurses and other hospital personnel. It can be inferred that providing the patients a quality medical care alone is not sufficient; the patients also care about other aspects such as the sincere, well-mannered and friendly attitude from the hospital personnel, providing social amenities, valuing the patients, responding to the questions of the patients, and similar other approaches. It is proposed that the hospital management should take these data and other data that they will obtain through similar consecutive studies into account, and perform the necessary corrective and improvement activities regarding the negative factors that affect the patient satisfaction.

