

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

YATAN HASTALAR İÇİN PROBIT REGRESYON ANALİZİ İLE HASTANENİN TEKRAR TERCİH EDİLEBİLİRLİĞİNİN İNCELENMESİ

THE EXAMINATION OF THE RE-PREFERENCE OF HOSPITAL BY PROBIT REGRESSION ANALYSIS FOR INPATIENTS

Dr. Öğr. Üyesi Funda ERDUGAN¹

Dr. Öğr. Üyesi Serap YÖRÜBULUT²

ÖZ

Hastane açısından hastaları tarafından tekrar tercih edilmek oldukça önemlidir. Aynı hastanenin tekrar tercih edilmesi, hastanın sosyo-demografik özellikleri gibi pek çok özelliğinin yanı sıra sunulan hizmetin kalitesi ile ilişkilidir. Bu çalışma ile hastanenin tekrar tercih edilmesinde hizmetin kalitesinin göstergesi olarak düşünülen “doktor”, “fiziki olanak”, “yemek” ve “diğer personelden” duyulan memnuniyet düzeylerinin ikametgah durumuna göre probit regresyon analizi ile açıklanması hedeflenmiştir. Araştırmanın örnekleme Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi servislerinde yatan 397 hasta dahil edilmiştir. Hastalar tabakalı rasgele örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Yapılan probit regresyon analizinde oluşturulan genel modelde; hastaların hastaneyi tekrar tercih etmesinde “doktor” faktöründen duyulan memnuniyet istatistiksel olarak önemli bulunurken “yemek”, “diğer personel” ve “fiziki olanak” faktörlerinden duyulan memnuniyet istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur. Ancak bu faktörlerin tek başına hastanenin tekrar tercihindeki etkisini görmek için elde edilen probit modellerde yemek dışında diğer faktörlerin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda, yatılı olarak tedavi gören hastaların “doktor” faktöründen duydukları memnuniyet arttıkça hastaneyi tekrar tercih etme eğiliminin arttığı görülmüştür. Ayrıca ikametgah durumuna göre ise il merkezinde ikamet eden hastaların il merkezi dışında ikamet edenlere göre daha yüksek olasılıkla hastaneyi tekrar tercih edebilecekleri belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hastanenin Tekrar Tercih Edilmesi, Hasta Memnuniyeti, Sağlık Hizmetleri.

JEL Sınıflandırma Kodları: I10, I11, I19.

ABSTRACT

In terms of hospitals to be preferred again by the patients is quite crucial. The re-preference of the same hospital is related to the quality of the service offered as well as its various features such as the socio-demographic characteristics of the patient. In this study, the satisfaction factors such as “physician”, “physical facility”, “catering” and “other employees” factors which are thought to be effective on the re-preference of the hospital are aimed to be explained by the probit regression analysis according to residential status. The sample of the study consists of 397 inpatients in Kırıkkale University Medical Faculty Hospital. Patients are determined by stratified random sampling method. In the general model estimated by the probit regression analysis, the satisfaction attained related to the “doctor” factor is found to be statistically significant while the satisfaction due to the factors of “catering”, “other employees” and “physical facility” is found to be statistically insignificant. However, when the

¹ Kırıkkale Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, ferdugan@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-2345-6789>

² Kırıkkale Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, siybulut@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0781-4405>

univariate model is established with these factors, it is found that all the factors except catering in the probit models are significant. As a result of this study, it is determined that inpatients tend to re-prefer the hospital as the satisfaction of the "doctor" factor increases. Also according to the residential status, it is determined that the patients residing in the city center would re-prefer the hospital with a higher probability compared to the patients residing elsewhere.

Keywords: Re-preference of the Hospital, Patient Satisfaction, Health Care.

JEL Classification Codes: I10, I11, I19.

1. GİRİŞ

Hastaneler son yıllarda kaliteyi sürekli iyileştirmeye yönelik yeni stratejiler geliştirme çabası içindedir. Sağlık hizmeti sunan kurumlar açısından hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan araştırma çalışmaları kalite geliştirme aracı olarak kullanılmaktadır. Kaliteyi geliştiren hasta memnuniyeti kurumsal başarı için hastanın yeniden hastaneyi tercih etmesinde önemli bir etkidir. Hastanın bakış açısından elde edilen bilgilerin, sağlık kurumlarının alacağı kararlarda değerlendirilmesi önemlidir.

İçinde bulunduğumuz teknoloji ve bilişim çağında, farkındalığı artan hastaların sağlık kuruluşlarını tekrar tercih edebilme durumu her geçen gün çeşitli etkenlere bağlı olarak değişmektedir. Pek çok hastanın önem verdiği bu etkenlerin bazıları tıbbi bakımın yeterliliği, hizmetin hızlı, yeterli ve güvenilir olmasıdır. Bu açıdan hastaya beklentileri doğrultusunda hizmet veren kurumların tekrar tercih edilebilirliği yüksek olmaktadır.

Literatürde hasta bağlılığı olarak da ifade edilen, hastanın tekrar aynı hastaneyi tercih etmesi üzerine çalışmalar mevcuttur. Erdem vd. (2008) çalışmasında Elazığ il merkezinde biri üniversite üçü Sağlık Bakanlığı hastanesi olmak üzere dört hastane üzerinde hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerinde etkili olduğunu hem korelasyon analizi hem de çoklu regresyon analizi ile belirlemiştir. Aynı zamanda hasta bağlılığını etkileyen memnuniyet boyutlarını sırasıyla ilgi ve nezaket, idari hizmetlerden memnuniyet ve tıbbi hizmetler şeklinde bulmuştur.

Anbori vd. (2010) Yemen'de özel hastanelerde gerçekleştirdikleri çalışmada, hastanın tekrar aynı hastaneye gelmesini etkileyen faktörleri cinsiyet, güvenilirlik, güvence, empati ve maliyet olarak bulmuştur.

Şişe ve Altinel (2012) çalışmasında Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesinin çeşitli birimlerinde yatan hastaların, servislerdeki fiziki durum, doktor, hemşire, temizlik ve yemek hizmetleri hakkındaki memnuniyet durumlarını incelemiş olup, hastaların genel memnuniyet derecesi ile ileride tekrar aynı hastaneyi tercih etme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulmuştur.

Kavas vd. (2016) Sivas Devlet Hastanesi'nde yatarak sağlık hizmeti alan ve taburcu olmuş hastalar üzerinde yaptığı çalışmada, hastaların hangi hizmetlerden memnun olup olmadığı; aynı hastaneyi tekrar tercih etmelerini ve başkalarına tavsiye etmelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ile birlikte Toplam Kalite Yönetimi'nin sağlık hizmeti süreçlerine uyarlanıp uyarlanmadığını belirlemeye çalışmıştır. Yatan hastaların hastaneyi tekrar tercih etmesinde öncelikli olarak "Tedavi ve Bakım" faktörünün etkili olduğunu belirlemiştir.

Meesala and Paul (2018) hasta memnuniyetinin doğrudan hastaneye olan bağlılıkla ilgili olduğunu belirtip, ayrıca kurulan regresyon modelinde medeni durum ve yaş faktörlerinin önemli olmadıklarını ancak cinsiyetin önemli olduğunu ortaya koymuştur.

Mahendrayana vd. (2018) Bali Siloam hastanesinde hizmet kalitesinin hastane bağımlılığı üzerindeki etkisinin önemli olduğunu bulmuştur.

Hasta bağlılığının üzerinde etkili olan faktörlerin neler olduğunu belirleyebilmek kaliteyi istenen düzeyde tutmak için önemlidir. Bu çalışmada, yatan hastaların tekrar aynı hastaneyi tercih etmesine etki eden değişkenlerin probit regresyon analizi ile belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu amaç doğrultusunda bir uygulama çalışması gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veriler istatistiksel analiz yöntemleri ile değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesi poliklinik servislerinde yatarak sağlık hizmeti alan hastalar bu çalışmanın araştırma kitlesini oluşturmaktadır. Örneklem sayısı, olasılıksal örnekleme yöntemlerinden tabakalı

rasgele örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Araştırmaya 397 hasta katılmış olup, hastalara yüz yüze anket yapılarak veri toplama süreci tamamlanmıştır. Elde edilen veriler oluşturulan veri tabanına aktarılmış, yanlış veya eksik veri girişi olup olmadığı kontrol edildikten sonra, istatistiksel değerlendirme aşamasında ise Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 20.0; SPSS, Chicago, ABD) paket programı kullanılmıştır.

Yapılan istatistiksel analizlerde kategorik ölçümler sayı ve yüzde olarak, sürekli ölçümlerse ortalama, standart sapma olarak özetlenecektir.

2.1 İstatistiksel analiz

Hastanenin tekrar tercihini açıklayacak değişkenlerin neler olduğunun belirlenmesi için istatistiksel yöntemlerden regresyon analizi kullanılabilir. Burada açıklanan değişken iki kategorili olarak ele alınacağından lineer regresyon analizi kullanmak yerine sağ-özü, evet-hayır, başarılı-başarısız gibi iki kategorili olduğu durumlarda yaygın olarak kullanılan probit regresyon ve lojistik regresyon modelleri tercih edilebilir. Açıklanan değişkenin ölçek türü yapılacak olan analizi belirleyen temel kriterdir.

Çok değişkenli bir modelde bağımlı değişken nominal ya da kategorik ölçekli ve bağımsız değişkenlerde de aynı tip ölçek mevcutsa, bu veri setine en uygun model tipi probit, lojistik, doğrusal olasılık veya tobit modelleridir. Probit analizi lojistik regresyona alternatif kullanılan bir model olup, her iki analizde birbirlerine oldukça benzer ve her iki yöntem ile elde edilen olasılık tahminleri birbirlerine yakın değerdedir. Lojistik regresyon analizinde log odds (bahis oranları) kullanılırken, probitte kümülatif normal dağılım kullanılmaktadır (Borooah, 2002; Freese ve Long, 2006; Topcu, 2008; Arı ve Önder, 2013).

Hesaplama zorluğu ve özel tablolara ihtiyaç duyulmaması bakımından logit modelin probit modeline göre kolaylığına rağmen, normal olasılık yoğunluk fonksiyonunun gerek teoride gerekse uygulamada daha çok kullanılan model olması biyolojik verilerin bazı özelliklerine ilişkin dağılımlarının normal olasılık yoğunluk fonksiyonuna uyum göstermesi, hesaplamada normal kümülatif dağılım fonksiyonunu kullanan probit modelin uygulama çalışmasında kullanılmasını özendirir (Özarıcı, 1996).

Gauss dağılımı olarak da bilinen normal dağılım istatistiğinin hem uygulama hem de teori alanında oldukça önemli bir yere sahiptir. Bunun nedeni olarak ise birçok deneyin, gözlemin, insan ve doğa davranışı sonucunda elde edilen verilerin sayısının yeterli büyüklüğe ulaşması durumunda dağılımının normal dağılım eğrisine benzemesidir. Birden çok açıklayıcı değişken olması durumunda, iki düzeyli kategorik açıklanan değişkenin gerçekleşme olasılığı

$$P(Y = 1 | X_1, X_2, \dots, X_k) = \phi(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k)$$

gerçekleşme olasılığı ise,

$$P(Y = 0 | X_1, X_2, \dots, X_k) = 1 - \phi(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k)$$

şekindedir. Burada $\phi(t) = \int_{-\infty}^t \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{z^2}{2}} dz$ birikimli standart normal dağılım fonksiyonu, $\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_k$

probit katsayıları ifade eder.

Bu çalışmada, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesi servislerinde yatarak tedavi gören hastaların, tekrar aynı hastaneyi tercih etme durumu probit regresyon analizi ile açıklanmıştır. Analizde hastaların hastaneyi tekrar tercih etmeyi isteyip istememesi açıklanan değişken olarak ele alınmıştır. Bu değişken nominal ölçekli iki kategorili bir değişkendir. Erdugan ve Yörübulut (2017) çalışmasında aynı veri grubu için hasta memnuniyet düzeylerinin belirlenebilmesi amacıyla 1: Çok Kötü, 2: Kötü, 3: Orta, 4: İyi ve 5: Mükemmel şeklinde derecelendirilmiş 5'li Likert ölçeği kullanılarak “doktor”, “diğer personel”, “fiziki şartlar” ve “yemek” faktörleri elde edilmiş olup, bu faktörlerin hastanenin tekrar tercih edilme olasılığı üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. İstatistiksel anlamlılık sınırı $p < 0,05$ olarak kabul edilecektir.

3. BULGULAR

Bu bölüm araştırma bulgularının sonuçlarından oluşmaktadır. Araştırma grubunun %46,1'i kadın, %87,7'si evli, %36'sı ilköğretim mezunu, %64,99'u il merkezinde ikamet etmekte olup, yaş ortalaması $57,15 \pm 17,59$ 'dur. Katılımcıların %73,6'sı gelirinin orta ve daha az gelir grubuna ait olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların kişisel özelliklerine ait bazı sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Hastaların Kişisel Özelliklerinin Sıklık Dağılımı

Özellik	Düzye	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	183	46,1
	Erkek	214	53,9
Medeni Durum	Evli	348	87,7
	Bekar	49	12,3
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	104	26,2
	Okur-yazar	34	8,6
	İlköğretim	143	36,0
	Lise	84	21,2
	Yükseköğretim	14	3,5
Gelir Düzeyi	Üniversite	18	4,5
	Çok kötü	12	3,0
	Kötü	40	10,1
	Orta	240	60,5
	İyi	103	25,9
İkamet yeri	Çok iyi	2	0,5
	İl merkezi	258	64,99
	Diğer	139	35,01

Açıklayıcı değişken olarak ele alınacak olan memnuniyet faktörlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 2 ile verilmiştir. Bu tablo incelendiğinde hastaların “doktor”, “diğer personel”, “fiziki şartlar” ve “yemek” faktörleri için memnuniyet düzeyinin olumlu (iyi) yönde olduğu söylenebilir. Ortalama değerler kendi içinde değerlendirildiğinde, doktorların hizmetlerinden ve uygulamalarından memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu, diğerlerinde en düşük memnuniyet düzeyinin yemek hizmeti olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Açıklayıcı Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Açıklayıcı değişken	\bar{x}	S
Doktor	3,9612	0,778
Diğer Personel	3,9395	0,801
Fiziki şartlar	3,7808	0,705
Yemek	3,5032	0,997

Probit analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir. Tabloda değişkenlere ilişkin probit katsayı tahminleri ve önem düzeyleri verilmiştir. Analiz sonucunda doktordan duyulan memnuniyet istatistiksel olarak önemli iken, yemek, diğer personel ve fiziki olanaklardan duyulan memnuniyet önemsiz olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Probit Regresyon Analiz Sonucu

Değişken	Katsayı	Önem düzeyi	
Doktor	0,437	0,025	
Yemek	0,029	0,744	
Fiziki Olanak	0,038	0,845	
Diğer Personel	-0,213	0,282	
İkametgah	İl merkezi	-0,346	0,011
	Diğer	-0,798	0,452

Hastaların doktorlardan duydukları memnuniyet arttıkça hastaneyi tekrar tercih etme eğilimi artmaktadır. İl merkezi ve il dışı olarak iki kategorili olan ikametgah değişkeninin tekrar tercih edilmede önemli olduğu görülmüştür.

Y : Hastanenin tekrar tercih edilmesi (0:Hayır, 1:Evet)

X_1 : Doktordan duyulan memnuniyet düzeyi

X_2 : Yemek hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi

X_3 : Fiziki olanaktan duyulan memnuniyet düzeyi

X_4 : Diğer personelden duyulan memnuniyet düzeyi

İl merkezinde yaşayan hastalar için elde edilen tahmini probit model:

$$\hat{Y} = -0,346 + 0,437X_1 + 0,029X_2 + 0,038X_3 - 0,213X_4$$

İl merkezi dışında yaşayan hastalar için elde edilen tahmini probit model:

$$\hat{Y} = -0,798 + 0,437X_1 + 0,029X_2 + 0,038X_3 - 0,213X_4$$

şeklinindedir. Örneğin Kırıkkale il merkezinde yaşayan bir hastanın tüm memnuniyet faktörlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi en üst seviyede olduğu varsayımı altında hastaneyi tekrar tercih etme olasılığı yaklaşık 0,82 dir. Bu olasılık hasta il merkezi dışında yaşıyor ise yaklaşık 0,37 olarak bulunur. Buradan hastanın duyduğu memnuniyet tüm faktörlerde en üst seviyede olsa da ikametgah durumunun hastaneyi tekrar tercihinde önemli olduğu saptanmıştır.

Bu çalışmada dört faktör olarak ele alınan memnuniyet faktörlerinin hastanenin tekrar tercihinde önemli olması beklenmesine rağmen yalnızca doktor faktörü probit regresyon modelinde anlamlı çıkmıştır. Bu analiz sonucunda istatistiksel olarak önemsiz olan diğer faktörlerin de tek başına önemliliğini test etmek için faktörler ile ayrı ayrı modeller kurulmuş ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 4. Doktordan Duyulan Memnuniyet Değişkeninin Etkisi

Değişken	Katsayı	Önem düzeyi	
Doktor	0,304	0,00	
İkametgah	İl merkezi	-0,314	0,023
	Diğer	-0,658	0,067

Tablo 4’de sadece doktordan duyulan memnuniyet değişkeni ile oluşturulan probit regresyon modelinin önemli olduğu bulunmuştur. Kırıkkale il merkezinde yaşayan bir hastanın doktordan duyduğu memnuniyet düzeyinin en üst seviyede olduğu varsayımı altında hastaneyi tekrar tercih etme olasılığı yaklaşık 0,90 iken il merkezi dışında yaşamaması durumunda bu olasılık 0,56 dır.

Tablo 5. Yemekten Duyulan Memnuniyet Değişkeninin Etkisi

Değişken	Katsayı	Önem düzeyi	
Yemek	0,054	0,481	
İkametgah	İl merkezi	0,576	0,037
	Diğer	0,342	0,25

Tablo 5’de sadece yemekten duyulan memnuniyet değişkeni ile oluşturulan probit regresyon modelinin önemli olmadığı görülmüştür.

Tablo 6. Fiziki Olanaklardan Duyulan Memnuniyet Değişkeninin Etkisi

Değişken	Katsayı	Önem düzeyi
Fiziki olanak	0,231	0,00
İkametgah	İl merkezi	0,04
	Diğer	0,434

Tablo 6'da fiziki olanaklardan duyulan memnuniyet değişkeninin tek başına önemli olduğu bulgusuna rastlanmıştır. İl merkezinde yaşayan bir hasta için fiziki olanaklardan duyulan memnuniyet düzeyinin en üst seviyede olduğu varsayımı altında hastaneyi tekrar tercih etme olasılığı yaklaşık 0,81 olup, il merkezi dışında yaşaması durumunda bu olasılık 0,60 dır.

Tablo 7. Diğer Personelden Duyulan Memnuniyet Değişkeninin Etkisi

Değişken	Katsayı	Önem düzeyi
Diğer personel	0,214	0,004
İkametgah	İl merkezi	0,01
	Diğer	0,235

Tablo 7'den diğer personelden duyulan memnuniyet değişkeninin tek başına önemli olduğu görülmektedir. İl merkezinde yaşayan bir hastanın diğer personelden duyulan memnuniyet düzeyinin en üst seviyede olduğu varsayımı altında hastaneyi tekrar tercih etme olasılığı yaklaşık 0,68 olup, il merkezi dışında yaşaması durumunda bu olasılık 0,44 dür.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık sektöründe rekabetin artması ile tekrar tercih edilmek kurumların etkin stratejiler geliştirmesini zorunlu hale getirmiştir. Hastanelerin yeniden tercih edilmesi, hastanın nezdinde olumlu bir imaj bırakmasına bağlıdır. Bu imajı belirleyen ise hastanın aldığı hizmetten duyduğu memnuniyetle doğru orantılıdır. Bu doğrultuda hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri belirleyebilmek önemli bir problemidir.

Erez vd. (2011) Erciyes Üniversitesi Hastanesinde yatarak tedavi edilen erişkin hastalar kapsamında yaptığı çalışmada yatan hasta memnuniyetini belirleyen faktörlerden hangilerinin öncelikli ve önemli faktörler olduğunu, regresyon yaklaşımı kullanılarak incelemiştir. Modele en fazla katkısı bulunan değişkenleri sırası ile tedavi ve bakım hizmetleri, fiziki koşullar, hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, tekrar tercih ve tavsiye etme konusundaki memnuniyet, hasta yakını ve ziyaretçi ile iletişim memnuniyeti, hasta kabul konusundaki memnuniyet ve yemek hizmetleri olarak belirlemiştir. Bu çalışmaya benzer şekilde Erdugan ve Yörübulut (2017) çalışmasında Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yatarak tedavi edilen hastalar üzerinde yapılan çalışmada memnuniyet faktörleri doktor, fiziki olanak, yemek ve diğer personel olarak bulunmuştur. Gökkaya vd. (2018:145) çalışmasında Isparta Şehir Hastanesinde hizmet alan hastaların memnuniyet düzeylerini belirleyen faktörleri fiziksel ortam, genel memnuniyet, personel memnuniyeti ve zaman boyutu şeklinde bulmuştur.

Hasta memnuniyeti ise hasta bağlılığını doğuracaktır. Bu konu ile ilgili mevcut çalışmalardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Gülmez ve Kitapçı (2008) Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesinde yatan hastalar üzerinde yaptıkları çalışmada hastanenin tercih edilmesini etkileyen faktörleri bulmak amacıyla regresyon analizi yapmış, en önemli faktörleri sırası ile uzman doktor hizmeti, hemşire hizmeti ve oda hizmetlerinin olduğunu belirlemiştir.

Akbolat vd. (2017) Sakarya Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinden hizmet almış olan hastalar üzerinde yaptığı çalışmada hastaların kurumsal imaj algıları ile hastane bağlılıkları arasında pozitif yönlü çok kuvvetli ilişki olduğu saptanıp, bu ilişki kurulan regresyon modeli ile de doğrulanmıştır.

Tüfekçi ve Asıgbulmuş (2016) hastane tercihinde etkili olan faktörleri bulmuş ve önem derecesine göre sıralamıştır. En çok etkili olan ilk üç faktörü sırasıyla güven, uzman doktor tercihi ve memnuniyet olarak belirlemiştir. Tercih etmemede ise etkili olan üç özellik sırası ile doktor ilgisizliği, yetersiz muayene ve hoşgörü olmaması şeklindedir.

Korkmaz ve Çuhadar (2017) yaptıkları çalışmada hizmet kalite boyutları ile hastaneyi tekrar tercih etme niyeti arasındaki ilişkiyi korelasyon analizi ile incelemiştir. Bu analiz sonucunda ise fiziksel varlıklar, güvenilirlik, cevap verebilirlik, güven, özdeşleştirme şeklinde isimlendirilen hizmet boyutları ve genel hizmet kalitesi ile hastaneyi tekrar tercih etme niyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunmuş olup, algılanan hizmet kalitesi arttıkça hastaların hastaneyi tekrar tercih etme niyetinin de artmakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışma kapsamında memnuniyet düzeylerinin, tekrar tercihte ne derece etkili olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan probit regresyon analizleri ile hastanın tekrar tercihini yemek faktörü dışında diğer faktörlerin açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Memnuniyet düzeyinin en üst seviyede olduğu durumda, tekrar tercih edilme olasılıkları doktor için %90, fiziki olanak için %81 ve diğer personel için ise %68 dir.

Sonuç olarak yatan hasta için tekrar tercihte doktorun payı önemlidir. Ancak diğer etkenlere de önem vererek hasta bağlılığı sürekli hale getirilmeye çalışılmalıdır.

TEŞEKKÜR

Bu çalışma, Kırıkkale Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Koordinasyon Birimi tarafından (Proje No: 2015/40) desteklenmiştir. BAP koordinasyon birimine, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi başhemşire yardımcısı Elçin Şahin'e araştırma verilerinin toplanması aşamasında gösterdiği destekten ötürü, ayrıca bilgisayar ortamına anket verilerinin girişi konusunda destek veren Kırıkkale Üniversitesi İstatistik Bölümü öğrencilerine teşekkürlerimizi sunarız.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Durmuş, A., Ünal, Ö., Amarat, M. ve Fazla, İ. (2017). "Hastaların Kurumsal İmaj Algılarının Hastane Bağlılıklarına Etkisi", *European Journal of Educational & Social Sciences*, 2(2), 67-76.
- Anbori, A., Ghani, S.N., Yadav, H., Daher, A.M. ve Su T.T. (2010). "Patient Satisfaction and Loyalty to the Private Hospitals in Sana'a, Yemen", *International Journal for Quality in Health Care*, 22(4), 310-315.
- Arı, A ve Önder, H. (2013). "Farklı Veri Yapılarında Kullanılabilecek Regresyon Yöntemleri", *Anadolu Tarım Bilimleri Dergisi*, 28(3): 168-174.
- Borooah, V.K. (2002). *Logit and Probit: Ordered and Multinomial Models*, Sage.
- Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., Fırat, G. ve Kubat, C. (2008). Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 95-110.
- Erdugan, F. ve Yörübulut, S. (2017). "Kırıkkale Üniversitesi Hastanesi İçin Yatan Hasta Memnuniyeti: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması", *Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 19(3), 139-148.
- Erez, R., Özyurt, Ö. ve Kayabaşı, A. (2011). "Yatan Hasta Memnuniyetini Belirleyen Faktörlerin Multivariate Yaklaşımla Değerlendirilmesi", III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildirileri, 24-26 Kasım, Ankara.
- Freese, J. ve Long, J.S. (2006). "Regression models for categorical dependent variables using Stata", College Station: Stata Pres.
- Gökkaya, D., İzgüden, D. ve Erdem, R. (2018). "Şehir Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Isparta İli Örneği", *Vizyoner Dergisi*, 9(20), 136-148.
- Gülmez, M. ve Kitapçı, O. (2008). "Hastane Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama", *H.U. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 165-186.
- Kavas, H.G., Gultekin, M.C. ve Emek, O.F. (2016). "Patient Satisfaction in the Context of Total Quality Management: an Example of Sivas State Hospital", *PressAcademia Procedia*, 2(1), 1-9.
- Korkmaz, S ve Çuhadar, U. (2017). "Sağlık Hizmet Kalitesi ve Sağlık Kurumunu Tekrar Tercih Etme Niyeti Arasındaki İlişki: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği", *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*; 3(1), 72-87.

- Mahendrayana, I.M.A., Yasa, P.N.S. ve Indiani L.P. (2018). “The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in Bali Siloam Hospital”, *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 1-7.
- Meesala, A ve Paul, J. (2018). “Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Özarıcı, Ö. (1996). Farklı Not Sistemlerinde Öğrencilerin Başarılı Olma Olasılığının Probit Regrasyon Analizi ile Değerlendirilmesi, Osmangazi Üniversitesi FBE, İstatistik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Şişe, Ş. ve Altınel, E.C. (2012). “Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti”, *Selçuk Tıp Dergisi*, 28(4), 213-218.
- Topcu, Y. (2008). “Çiftçilerin Tarımsal Destekleme Politikalarından Faydalanma İstekliliğinde Etkili Faktörlerin Analizi: Erzurum İli Örneği”, *Akdeniz Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 21(2), 205–212.
- Tüfekçi, N. ve Asıgbulmuş, H. (2016). “Hasta Memnuniyeti ve Hastane Tercihinde Etkili Olan Faktörler: Isparta İli Örneği”, *Journal of Current Researches on Health Sector*, 6(2), 71-92.