

ARAŞTIRMA MAKALESİ

SAĞLIK HİZMETİ KALİTE ALGISINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN SERVPERF MODELİ İLE BELİRLENMESİ

Gamze YORGANCIOĞLU TARGAN *
Pınar YALÇIN BALÇIK **

ÖZ

Sağlık yöneticilerinin temel amacı, optimum maliyetle, yüksek kalitede sağlık hizmeti sunumu sağlamaktır. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan çeşitli yöntemler olmakla birlikte, hastaların algılarına göre değerlendirmeler her geçen gün önem kazanmaktadır. Hizmet kalitesinin hasta bakış açısı ile ölçülmesi, hastanelere rekabet avantajı sağlamakta, güçlü ve zayıf yönleri konusunda bilgi vermektedir. Bu araştırmada, sağlık hizmeti almak için başvuran hastaların kalite algılarını ölçmek ve algılarının bireysel özelliklerden ve hastanenin mülkiyetinden etkilenip etkilenmediğini ortaya koymak amaçlanmaktadır. Bu kapsamda seçilen hastanelerde tedavi gören hastalar ile Mayıs-Haziran 2018 tarihleri arasında yüzyüze görüşme yapılmıştır. Anketi tam olarak yanıtlayan 275 hastanın verileri araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu çalışmada hizmet kalitesi algısını ölçmek için SERVPERF modeli kullanılmıştır. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine dayanan SERVPERF modeli, fiziksel unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve empati boyutlarından oluşmaktadır. Tüm boyutlar dikkate alınarak kalite algısı ortalama skoru üzerinden oluşturulan regresyon modelinde hastanenin mülkiyetinin, anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Özel hastaneden hizmet alanların hizmet kalite algılarının, kamu hastanesinden hizmet alanlarla karşılaştırıldığında pozitif olduğu göze çarpmaktadır. Ölçeğin alt maddelerine bakıldığında özel hastanelerin zamanı etkili kullanma, sahip olduğu fiziksel olanaklar, nezaket ve empati yeteneği, teknolojik ekipman ve temizlik açısından kamu hastanelerine kıyasla daha kaliteli hizmet algısı oluşturmada avantaja sahip olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan kalite, hizmet kalitesi, SERVPERF, sağlık hizmetleri

MAKALE HAKKINDA

* Dr. Öğretim Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, İ.İ.B.F., Sağlık Yönetimi Bölümü, gamze@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-5710-9547>

** Dr. Öğretim Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, İ.İ.B.F., Sağlık Yönetimi Bölümü, pyalcin@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0001-7949-5779>

Gönderim Tarihi: 20.10.2019

Kabul Tarihi: 10.02.2020

Atıfta Bulunmak İçin:

Yorgancıoğlu Targan, G., Yalçın Balçık, P. (2020). Sağlık Hizmeti Kalite Algısını Etkileyen Faktörlerin SERVPERF Modeli İle Belirlenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 81-92.

RESEARCH ARTICLE

DETERMINATION OF THE FACTORS AFFECTING HEALTH SERVICE QUALITY PERCEPTION BY SERVPERF MODEL

Gamze YORGANCIOĞLU TARCAN *
Pınar YALÇIN BALÇIK **

ABSTRACT

The main purpose of health managers is to provide high quality health services at optimum cost. Although there are various methods used to evaluate the quality of service, evaluations according to the perceptions of patients are gaining importance day by day. Measuring service quality from a patient perspective provides hospitals with a competitive advantage and provides information on their strengths and weaknesses. In this study, it is aimed to measure the quality perceptions of the patients who apply for health services and to determine whether their perceptions are affected by individual characteristics and the ownership of the hospital. In this context, face-to-face interviews were conducted between May-June 2018 with patients receiving treatment in selected hospitals. Data of 275 patients who fully answered the questionnaire were included in the study. In this study, SERVPERF model was used to measure service quality perception. The SERVPERF model based on the measurement of perceived service quality, consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions. In the regression model based on the quality perception average score taking into account all dimensions, it is observed that the ownership of the hospital has a significant effect. The service quality perception of those receiving services from the private hospital are positive compared to those receiving services from the public hospital. When looking at the sub-items of the scale, it was determined that private hospitals have advantages in terms of effective use of time, physical facilities, courtesy and empathy ability, technological equipment and cleanliness in terms of creating a perception of higher quality services than public hospitals.

Key Words: Perceived quality, service quality, SERVPERF, health services.

ARTICLE INFO

* Hacettepe University, gamze@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-5710-9547>

** Hacettepe University, pyalcin@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0001-7949-5779>

Received: 20.10.2019

Accepted: 10.02.2020

Cite This Paper:

Yorgancıoğlu Tarcan, G., Yalçın Balçık, P. (2020). Sağlık Hizmeti Kalite Algısını Etkileyen Faktörlerin SERVPERF Modeli İle Belirlenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 81-92.

I. GİRİŞ

Rekabetin hızla arttığı günümüzde, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, müşteri tatminini üst seviyelere taşımak ve müşterilerde tekrar hizmet alma niyetini ortaya çıkarmak amacıyla çeşitli yollara başvurmaktadır. Diğer işletmelerden bir adım önde olma arzusu, hizmet işletmelerinin kaliteye verdiği önemi artırmaktadır. Hizmetler eş anlı olarak üretilip tüketildikleri için müşterilere verilen önem artmakta, işletmelere rekabet avantajı sağlayan hizmet kalitesinin müşteri algısına göre değerlendirilmesi giderek önem kazanmaktadır.

Hizmet kalitesi kavramı; maliyet, karlılık, müşteri memnuniyeti, müşteriye elde tutma, ağızdan ağıza pazarlama kavramları ile doğrudan ilişkili ve üzerinde çok sayıda araştırmanın yapıldığı bir konudur (Buttle, 1996). Hizmet kalitesi, sunulan hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılama derecesi olarak tanımlanabilmektedir (Ghobadian vd., 1994). Parasuraman ve diğerleri (1988) hizmet kalitesini müşterilerin, sunulan hizmet ile ilgili beklentileri ile müşterinin aldığı hizmetle ilgili algıları arasındaki farkla ölçülen, işletmenin müşteri beklentilerini karşılayıp beklentinin üzerine çıkma kabiliyeti olarak tanımlamaktadır. Hizmet kalitesinin ve kalitede sürekliliğin sağlanabilmesi için hizmet kalitesinin doğru olarak ölçülmesi gerekmektedir (Değermen, 2004).

Hizmet sektörünün kendilerine özgü özelliklerinden dolayı, kalitenin değerlendirilmesi konusunda zorluklar olsa da, hizmet sürecinde kaliteye etki eden faktörleri ve bu faktörler arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır (Cronin ve Steven, 1992). Hizmet kalitesinin ölçülmesinde kıyaslama (benchmarking), kritik olay yöntemi, toplam kalite endeksi, istatistiksel analizler ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi gibi yöntemler kullanılmaktadır.

Dünya çapında hastaların memnuniyetini ve hizmet kalitesi algısını ölçmek için geliştirilen ve uygulanan çok sayıda ölçek bulunmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesi değerlendirilmesinde en sık kullanılan ölçektir (Smith vd., 2007; Akdere vd., 2020). SERVQUAL ölçeğinde, alınan hizmetle ilgili algı ile hizmetin nasıl olması gerektiğiyle ilgili beklenti karşılaştırılarak hizmet kalitesi ölçülmektedir. Eğer algılar beklentilere eşit veya beklentiden daha yüksekse, alınan hizmet kaliteli; tersi durumunda, kalitesiz olarak değerlendirilmektedir (Dursun ve Çerçi, 2004).

SERVQUAL ölçeğinin yanı sıra, sağlık bakım kalitesini hastanın perspektifinden değerlendirmek için çok sayıda ölçek olmakla birlikte bu alanda kullanılan bazı ölçekler van Campen ve diğerleri (1995)'e göre şöyle sıralanmaktadır:

- Hasta Memnuniyeti Anketi (Patient Satisfaction Questionnaire - PSQ) (Ware vd., 1983)
- Müşteri Memnuniyeti Anketi (Client Satisfaction Questionnaire - CSQ) (Larsen vd., 1979)
- Doktor ve Birinci Basamak Bakım Memnuniyet Ölçeği (Satisfaction with Physician and Primary Care Scale - SPPCS) (Hulka vd., 1970)
- Hastane Kalite Ölçeğinde Hasta Kararları (Patient Judgments of Hospital Quality Instrument - PJHQ) (Meterko vd., 1990)

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL hakkında araştırmacılar, iki ana kaygı dile getirmektedir. İlk olarak, toplam 44 soruya cevap vermenin çok zaman aldığı düşünülmektedir (Carman, 1990; Bouman ve van der Wiele, 1992). İkinci olarak ise algı ve beklenti aynı anda ölçmenin doğru olmadığı ve bunun karışıklığa neden olabileceği ifade edilmektedir (Buttle, 1996). Bunun yanı sıra, 7'li Likert ölçeğinin kullanılmasının katılımcıların uç noktaları ifade etmesine ya da orta noktayı "bilmiyorum" cevabı olarak kullanmasına neden olabileceği belirtilmektedir (Lewis, 1993). Bu endişelerden dolayı, Cronin ve diğerleri (1992) hizmet kalitesini değerlendirmek için alternatif bir araç olarak SERVPERF'i önermişlerdir. Literatürde hangi ölçeğin daha üstün olduğu konusunda henüz bir fikir birliğine varılmadığını, her iki ölçeğin de uygulanabilir ve savunulabilir olduğunu kabul eden çalışmalar olmakla birlikte (Jain ve Gupta, 2004),

SERVQUAL ve SERVPERF ölçeklerinin toplam hizmet kalitesinin tahmin edilmesinde yeterli ve eşit derecede geçerli olduğunu ifade eden çalışmalar da bulunmaktadır (Carrillat vd., 2007).

SERVPERF ve SERVQUAL ölçekleri hizmet kalitesini ölçmek için literatürde farklı sektörlerde sıklıkla kullanılmıştır. Sağlık hizmetleri kalitesinin değerlendirilmesinde SERVQUAL ölçeğini kullanarak yapılan çalışmalar olduğu gibi (örneğin, Zarei vd., 2012; Babakus ve Mangold, 1992; Yağcı ve Duman, 2006; Papatya vd., 2012; Kılıçlı vd., 2019), SERVPERF ölçeğini kullanarak yapılan çalışmalar da (örneğin, Altuntas vd., 2012; Aydın ve Yıldırım, 2012; Songur vd., 2017; Akdere vd., 2020) bulunmaktadır.

Sağlık sektöründe sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin, diğer sektörlerden daha önemli olduğu düşünülmektedir. Sağlık hizmetlerinin kendine has özellikleri ve insan hayatının söz konusu olması, kaliteye verilmesi gereken önemin temel gerekçesini oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi, artan hasta beklentilerinin karşılanması ve maliyetlerin yönetilmesini sağlamak amacıyla, sağlık hizmetleri kalitesinin iyileştirilmesi tüm sağlık sistemleri ve kuruluşları için önemlidir (Akdere vd., 2020). Sağlık hizmetlerinin kalitesini hastaların algılarına dayanarak incelemek, kalitenin değerlendirilmesinde giderek önemli hale gelmektedir.

Konunun belirtilen önemine istinaden bu çalışmanın amacı, seçilen hastanelerde sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik hasta algılarını değerlendirmek ve hastaların hizmet kalitesi algılarının bireysel özelliklerden ve hastane mülkiyetinden etkilenip etkilenmediğini ortaya koymaktır.

II. YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı seçilen hastanelerde, sağlık hizmeti almak için ayaktan ya da yatarak tedavi gören hastaların, hastaneler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik algılarını ölçmek ve algılarının bireysel özelliklerden ve hastane mülkiyetinden etkilenip etkilenmediğini ortaya koymaktır. Bu kapsamda Eskişehir ilinde faaliyet gösteren 700 yataklı bir kamu hastanesi ve 100 yataklı bir özel hastane araştırmaya dahil edilmiştir. Bu kapsamda gerekli idari izin aldıktan sonra ayaktan ya da yatarak tedavi gören hastalar ile Mayıs-Haziran 2018 tarihleri arasında yüz yüze görüşme yapılarak, gönüllülük esasına dayalı olarak hastalardan anket sorularını cevaplamaları istenmiştir. Anketi tam olarak yanıtlayan 275 hastanın verileri araştırmaya dâhil edilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan anketin ilk bölümünde tanımlayıcı bulgulara yönelik 7 soru (yaş, cinsiyet, gelir durumu, medeni durum, çalışma durumu, hizmet alınan hastane mülkiyeti, hastanın statüsü) bulunmaktadır. İkinci bölümde Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen ve 22 maddeden oluşan SERVPERF ölçeği yer almaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek için alan dizinde sıklıkla tercih edilen ölçeklerden biri olan SERVQUAL'de müşterilerin beklenti ve algısı arasındaki fark ölçümlemeye çalışılırken SERVPERF'de müşterinin algıladığı performans ölçülmeye çalışılmaktadır. SERVPERF Ölçeği'nde, hizmet alanların kalite algılarını ölçmeye yönelik beş boyut (fiziksel unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve empati) ve 22 ifade yer almaktadır. İfadelere verilen yanıtlar 5'li Likert şeklinde olup 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum şeklinde kategorize edilmektedir.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 20 paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırma verilerinin normallik varsayımını test etmek ve dağılımını ortaya koymak üzere dağılım testlerinden (Kolmogorov-Simironov), tanımlayıcı bulguları ortaya koymak için tanımlayıcı istatistiklerden (ortalama, standart sapma, frekans, yüzde) hipotezleri test etmek için aşamalı basit regresyon analizinden yararlanılmıştır. Bulgulardan elde edilen sonuçlar %95 güven düzeyinde ve ± 5 hata payı ile doğru kabul edilmiştir.

III. BULGULAR

Ölçeğe ilişkin geçerlik uyum indeksleri ve güvenirlik katsayıları, tanımlayıcı ve çıkarımsal bulgular bu bölümde ortaya konulmaktadır

Ölçeğin geçerliliği Işık ve diğerleri (2013) tarafından yapılan çalışmada doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve ölçeğin uyum iyilik indeksleri kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur (Uyum iyiliği ölçütleri: CMIN=519,786, DF=188, p=0.000, CMIN/DF=2,765, GFI=0,896, AGFI=0,860, CFI=0,949, NFI=0,923, IFI=0,950, TLI=0,938, CFI=0,949, RMSEA=0,067).

Ölçümün güvenirliği için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Tablo 1’de ölçek boyutlarına ilişkin güvenirlik katsayıları gösterilmektedir. Sonuç olarak ölçek geçerli ve ölçüm güvenilir kabul edilmiştir.

Tablo 1. Ölçek Boyutlarına ve Ölçeğe İlişkin Güvenirlik Katsayıları

Ölçek Boyutları	Cronbach's Alpha
Fiziksel Unsurlar	0,81
Güvenirlilik	0,84
Güven	0,84
Duyarlılık	0,78
Empati	0,91
Genel ölçek	0,93

3.1. Tanımlayıcı Bulgular

Araştırma kapsamına dâhil edilen hastalara ait tanımlayıcı istatistik bulgularına göre (Tablo 2) kadın hastalar (n=142) ile erkek hastaların (n=133) sayısı birbirine yakındır. Hastaların çoğu evlidir (%66,9). Hastaların çoğu lise mezunudur (%41,4). Gelir durumu değişkenine bakıldığında hastalarının çoğunun (%25,5) 3.000-4.999 TL arasında gelire sahip olduğu göze çarpmaktadır. Hastaların %66,2’sinin ayaktan sağlık hizmeti aldığı, %54,5’inin özel hastaneden hizmet aldığı görülmektedir.

Tablo 2. Araştırma Verilerine Ait Tanımlayıcı Bulgular

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	142	48,4
Erkek	133	51,6
Medeni Durum		
Evli	184	66,9
Bekar	91	33,1
Eğitim Durumu		
İlköğretim	59	21,5
Lise	114	41,4
Önlisans	35	12,7
Lisans	47	17,1
Lisans Üstü	20	7,3
Gelir Durumu (TL)		
1.600 ve altı	40	14,5
1.601-2.999	44	16,0
3.000-4.999	70	25,5
5.000-6.999	56	20,4
7.000-8.999	36	13,1
9.000 ve Üstü	29	10,5
Hasta Statüsü		
Ayaktan	182	66,2
Yatan	93	33,8
Hizmet Alınan Hastanenin Mülkiyeti		
Özel	150	54,5
Kamu	125	45,5

Araştırmaya katılan hastaların sağlık hizmetlerine yönelik kalite algılarının ortalama skorlarına bakıldığında (Tablo 3) en yüksek ortalamaya sahip kalite boyutunun “Empati” olduğu (3,86), en düşük ortalamaya sahip boyutun ise “Güvence” olduğu (3,75) görülmektedir. Genel ölçek ortalamasına bakıldığında 3,81 aritmetik ortalama ile hastaların genel olarak sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik olumlu bir algı içinde olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3. Hastaların sağlık hizmetlerine yönelik kalite algı skorları

Maddeler	$\bar{x}$	S.S.
Fiziksel Unsurlar	3,84	0,95
Güvenirlilik	3,82	0,93
Duyarlılık	3,80	1,36
Güvence	3,75	0,94
Empati	3,86	0,92
Genel Ortalama	3,81	1,02

3.2. Çıkarımsal Bulgular

Araştırma kapsamında hastaneye başvuran hastaların sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik algılarının bireysel özelliklerden etkilenip etkilenmediğini ortaya koymak üzere aşamalı regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Regresyon modeline dâhil edilen değişkenlerden yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve hastanın çalışıp çalışmama durumu hiçbir modelde istatistiksel olarak anlamlı bulunmayıp, gelir durumu değişkeni ile hastane statüsü değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucunda anlamlı çıkan değişkenler Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Sağlık Hizmetlerinin Kalitesini Etkileyen Değişkenler

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişkenler	β	t	p	Std. Hata	VIF	R ²	F	D.W.
Fiziksel Unsurlar	Özel/Kamu	0,15	2,59	0,01	0,19	1,04	0,08	9,47	1,69
Güvenirlilik	Özel/Kamu	0,14	2,56	0,01	0,12	1,00	0,15	16,57	1,65
	Aylık Gelir	0,12	2,11	0,03	0,03	1,08			
Güvence	Özel/Kamu	0,23	3,91	0,00	0,09	1,00	0,05	15,31	1,89
Empati	Özel/Kamu	0,18	3,20	0,00	0,20	1,04	0,09	10,99	1,85
Genel	Özel/Kamu	0,14	2,50	0,01	0,17	1,04	0,10	11,23	1,71

Araştırma kapsamında özel hastanelerden hizmet alan hastaların kalitenin “fiziksel unsurlar” boyutuna ilişkin kalite algıları kamu hastanesine göre daha pozitifdir ($\beta = 0,15$, $p=0,01$). Modelin fiziksel unsurlara yönelik kalite algısı toplam skorundaki varyansı %8 oranında açıkladığı görülmektedir. Tüm modellerde Durbin Watson katsayısı ve varyans şişme faktörlerine bakıldığında ($VIF < 10$) tahmin değişkenleri arasında önemli bir çoklu bağlantı problemi ve otokorelasyon bulunmadığı görülmektedir.

Güvenirlilik bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı etkiye sahip iki değişken ise hastanenin mülkiyeti ve aylık gelir değişkenleridir. Toplam varyansı %15 oranında açıklayan regresyon modelinde özel hastaneden sağlık hizmeti alan hastaların güvenirlilik boyutuna yönelik kalite algısı daha yüksek ($\beta = 0,14$, $p=0,01$) ve aylık geliri daha yüksek olanların güvenirlilik boyutuna yönelik kalite algısı daha yüksektir ($\beta = 0,12$, $p=0,03$).

Güvence bağımlı değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip bağımsız değişkenleri tahmin etmek üzere kurulan regresyon modelinde özel hastanelerden hizmet alan hastaların kalite algıları pozitif ($\beta = 0,23$, $p=0,00$) bulunurken, mülkiyet değişkeninin empati ve genel algı boyutları üzerinde yine pozitif anlamlı etkiye sahip olduğu görülmektedir ($\beta = 0,18$, $p=0,00$; $\beta = 0,14$, $p=0,01$). Özel hastaneden hizmet alan hastaların hizmet kalitesinin empati boyutu kapsamında, hastane çalışanlarının hastalar ile ilgili olduğu ve hasta ihtiyaçlarına cevap verebildiği konusundaki algılarının pozitif olduğu görülmektedir.

Tüm boyutların dikkate alınarak kalite algısı ortalama skoru üzerinden oluşturulan regresyon modelinde yine hastanenin mülkiyeti anlamlı bir etkiye sahiptir. Özel hastaneden hizmet alanların kamu hastanesine karşılık hizmet kalite algılarının pozitif olduğu göze çarpmaktadır.

IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Hizmet sektöründe kalite kavramının önemi her geçen gün artmaktadır. İşletmeler daha kaliteli hizmet sunarak; rekabette üstünlük sağlamakta, pazar paylarını ve saygınlıklarını artırmaktadır. Sağlık sektörünün kendine has özelliklerinden dolayı hizmet sunucularının kaliteye verdikleri önem daha da artmaktadır. Tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de hizmet kalitesinin sağlanabilmesi ve sürdürülebilmesi için hizmet kalitesinin doğru olarak ölçülebilmesi gerekmektedir.

Türkiye’de, sağlık sektöründe hizmet kalite algısının ölçülmesine yönelik çalışmalar incelendiğinde Deveci ve Aksaraylı (2003) tarafından yapılan çalışmada SERVQUAL ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir. Yaptıkları çalışmada; cinsiyet, medeni durum, sosyal güvence değişkenlerine göre hastaların hizmet kalitesi algılarında farklılık olmadığını saptamışlardır. Bunun yanı sıra tedavi sürecinde sorun yaşamayanların, yaşı büyük olanların, yüksek eğitim seviyesine sahip olanların ve üst gelir grubunda değerlendirilen hastaların sunulan hizmetlere yönelik kalite algılarının yüksek olduğu belirtilmektedir. Savaş ve Kesmez (2014) tarafından aile sağlığı merkezlerinde yapılan çalışmada ise sunulan hizmetlerin hastaların beklentilerini genel olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hastanın sağlık hizmeti kalitesine yönelik beklentileri ile algıları arasındaki en yüksek fark fiziksel

özellikler boyutunda tespit edilmiş, hizmet kalitesinin bu boyutunun iyileştirilmesine öncelik verilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Kıdak ve diğerleri (2015) tarafından yapılan çalışmada ise SERVQUAL ölçeğine yeni bir boyut (iyileşme/şifa bulma) eklenerek anket bir kamu hastanesinde uygulanmış ve yeni ölçek test edilmiştir.

Daha önce de bahsedildiği gibi hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan yöntemlerden SERVQUAL alınan hizmete yönelik beklenti ve algıyı aynı anda ölçmeye dayalı bir ölçek iken, SERVPERF sadece algıların değerlendirilmesine dayanmaktadır. Türkiye’de sağlık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde SERVPERF yaygın olarak kullanılmamıştır. SERVPERF ölçeğini kullanan çalışmalardan biri, bir devlet hastanesinde hizmet alan hastaların hizmetlere yönelik algılarını ve algılarının bireysel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini incelemiştir. Songur ve diğerleri (2017) tarafından yapılan bu çalışmada hastaların hizmet kalitesi algılarının yaşa göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Araştırmada eğitim seviyesi düşük olan hastaların yüksek olanlara göre, gelir seviyesi düşük olanların yüksek olanlara göre, kadın hastaların erkek hastalara göre hizmet kalitesi algısının daha yüksek olduğu görülmektedir. Akbolat ve Işık (2013) tarafından SERVPERF modeli kullanılarak yapılan çalışmada ise sağlık hizmet kullanıcıları için kalitenin tüm boyutlarının önemli olduğu; ancak, güvence ve güvenilirliğin diğer boyutlardan daha önemli olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, özel hastanelerin güvenilirlik, güvence ve empati boyutlarında kamu hastanelerinden daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Akdere ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada ise SERVPERF’in tüm boyutlarının sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesi algısını belirlediği, hizmet kalitesi algısını en yüksek güvence boyutunun ve en düşük de empati boyutunun etkilediği sonucuna varılmıştır.

Yapılan bu araştırmada hastaların sağlık hizmetlerine yönelik kalite algılarının ortalama skorlarına bakıldığında en yüksek skora sahip kalite boyutunun “Empati” olduğu (3,86), en düşük ortalamaya sahip boyutun ise “Güvence” olduğu (3,75) tespit edilmiştir. Genel ölçek ortalamasına bakıldığında 3,81 aritmetik ortalama ile hastaların genel olarak sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik olumlu bir algı içinde olduğu düşünülmektedir. Ayrıca özel hastaneden hizmet alan hastaların hizmet kalitesinin empati boyutu kapsamında hastane çalışanlarının hastalar ile ilgili olduğu ve hasta ihtiyaçlarına cevap verebildiği konusundaki algılarının pozitif olduğu saptanmıştır.

Tüm boyutların dikkate alınarak kalite algısı ortalama skoru üzerinden oluşturulan regresyon modelinde hastanenin mülkiyetinin kalite algısı ortalama skoru üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Özel hastaneden hizmet alanların kamu hastanesinden alanlara kıyasla hizmet kalite algılarının pozitif olduğu göze çarpmaktadır. Tüm modellerde hastanenin mülkiyeti, kalite algısı üzerinde etkili olmaktadır. Bu bulgu alanda yapılan diğer çalışmalar tarafından da desteklenmektedir. Akbolat ve Işık (2013) tarafından yapılan çalışmada hizmet kalite algısının özel hastanelerde güvenilirlik, güvence ve empati boyutlarında kamu hastanelerinden daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Işık ve diğerleri (2016) tarafından SERVQUAL modeli kullanılarak yapılan çalışma sonucunda kamu hizmetlerine yönelik algılanan kalitenin özel hastanelerden düşük olduğu saptanmıştır. Özel hastane başvurularının hasta tercihinin bir sonucu olduğu düşünüldüğünde hastanın hizmet kalitesine yönelik algılarının pozitif eğilimli olması beklenen bir sonuçtur. Ayrıca özel hastanelerin hastalardan elde ettikleri gelirlerle sürdürülebilirliklerini sağladıkları düşünüldüğünde hastaları memnun etmek için daha kaliteli hizmet sunma eğiliminde olduğu düşünülmektedir.

Gelir değişkeninin güvenilirlik boyutu üzerinde yaptığı istatistiksel olarak anlamlı pozitif etkinin, bireylerin gelir durumu arttıkça istedikleri sağlık hizmeti sunucusundan ve tercih ettikleri hekimden daha kaliteli sağlık hizmeti alabilme durumu ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Gelir durumu düşük olan hasta, sınırlı bütçesi ile sağlık hizmetini ekonomik ve hızlı şekilde almaya istekli olduğu düşünüldüğünde, hastaların hastane ve hekim tercihinin sınırlı olmasının kalite algılarını etkileyebileceği düşünülmektedir.

Ölçeğin alt maddelerine bakıldığında özel hastanelerin zamanı etkili kullanma, sahip olduğu fiziksel olanaklar, nezaket ve empati yeteneği, teknolojik ekipman ve temizlik açısından kamu

hastanelerine kıyasla daha kaliteli hizmet algısı oluşturmada avantaja sahip olduğu görülmektedir. Kamu hastane yöneticilerinin hizmet kalite algısını yükseltmek için bu alt boyutları geliştirmeye yönelik stratejiler geliştirmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bu araştırma bir kamu hastanesinde ve bir özel hastanede ayaktan ya da yatarak tedavi gören 275 hasta ile yapılmış olup, sonuçların genellenebilirliği açısından sınırlılığa sahiptir. Bu çalışma sonucunda kamu hastaneleri tarafından iyileştirilmesi gerektiği ortaya çıkan fiziksel unsurlar ve teknolojik altyapının şehir hastanelerinde daha iyi olduğu düşünülmektedir. İlerleyen araştırmalarda şehir hastaneleri ile özel hastanelerden hizmet alanların kalite algılarının değerlendirilmesinin faydalı olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

Akbolat, M., & Isık, O. (2013). Service quality determinants that affect the service users' commitment to hospitals. *Balkan Journal of Health Science*, 1(2), 52-56.

Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31, 3-4, 342-352.

Altuntas, S., Dereli, T., & Yilmaz, M. K. (2012). Multi-criteria decision making methods based weighted SERVQUAL scales to measure perceived service quality in hospitals: a case study from Turkey. *Total Quality Management*, 23(12), 1379-1395.

Aydın, K., & Yıldırım, S. (2013). Hizmet sektöründe SERVPERF ölçeği ile hizmet kalitesinin belirlenmesi (sağlık hizmetleri sektöründe bir uygulama). *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 33-52.

Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767-782.

Bouman, M., & Van der Wiele, T. (1992). Measuring service quality in the car service industry: building and testing an instrument. *International Journal of Service Industry Management*, 3(4), 4-16.

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.

Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.

Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: a meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), 472-90.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Değermen, A. (2011). Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan SERVQUAL modelinin zayıf olduğu ileri sürülen teorik ve uygulama yönlerine yönelik olarak yapılan değerlendirmeler. *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 48, 71-86.

Devebakan, N., & Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.

Dursun, Y., & Çerçi, M. (2004). Algılanan sağlık hizmeti kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve davranışsal niyet ilişkileri üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 1-16.

Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality concept and models. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 11(9), 43-66.

Hulka, B. S., Zyzanski, S. J., Cassel, J. C., & Thompson, S. J. (1970). Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. *Medical Care*, 8(5), 429-436.

Işık, O., Akbolat, M., & Ünğan, M. (2013). Kamu ve özel banka müşterilerinin hizmet kalite algılarının değerlendirilmesi: Bir alan araştırması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 51-64.

Işık, O., Akbolat, M., Kahraman, G., & Fidan, C. (2016). Tüketicilerin kamu ve özel hastane hizmet kalite algılarının incelenmesi: Sakarya ili örneği. Kavuncubaşı, Ş. ve Yılmaz, F. (Ed.), *İçinde: 10. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi Bildiri Kitabı*, ss. 133-135, Ankara.

Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *The Journal for Decision Makers*, 29(2), 25-37.

Kıdak, L., Nişancı, Z., & Burmaoğlu, S. (2015). Sağlık hizmetlerinde kalite ölçümü: kamu hastanesi örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 483-500.

Kılıçlı, Y., Çavdar, E., & Yüksek, M. N. (2019). Dış sağlığı hizmetlerinde kalite: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dış Hekimliği Hastanesi üzerine bir araştırma. *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 347-370.

Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2(3), 197-207.

Lewis, B. R. (1993). Service quality measurement. *Marketing Intelligence and Planning*, 11(4), 4-12.

Meterko, M., Nelson, E. C., Rubin, H. R., Batalden, P., Berwick, D. M., Hays, R. D., & Ware, J. E. (1990). Patient judgments of hospital quality: Report of a pilot study. *Medical Care*, 28(9), 1-56.

Papatya, G., Papatya, N., & Hamşioğlu, A. B. (2012). Sağlık hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti: iki özel hastanede karşılaştırmalı bir araştırma. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1): 87-108.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1): 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Savaş, H., & Kesmez, A. G. (2014). Hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi: Aile sağlığı merkezleri üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 1-13.

Smith, G., Smith, A., & Clarke, A. (2007). Evaluating service quality in universities: A service department perspective. *Quality Assurance in Education*, 15(3), 334-351.

Songur, L., Turan, A., & Songur, G. (2017). Sağlık sektöründe hizmet kalitesinin SERVPERF ölçeği ile ölçülmesi: Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi örneği. *Journal of International Social Research*, 10(53), 807-819.

Van Campen, C., Sixma, H., Friele, R. D., Kerssens, J. J., & Peters, L. (1995). Quality of care and patient satisfaction: a review of measuring instruments. *Medical Care Research and Review*, 52(1), 109-133.

Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 247-263.

Yağcı, M. İ., & Duman, T. (2006). Hizmet kalitesi-müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: Devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 218-238.

Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). Service quality of private hospitals: the Iranian patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 12(31), 1-7.

