

Sağlık Hizmetleri ve Hizmet Algısı: Devlet Hastanesinde Hemşirelerin Hizmet Algılarının Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma

Elçin GÜVEN¹, Arman Teksin TEVFİK²,
Çiğdem CERİT³, Ramazan EBRU⁴

¹ Ersin İnanç Mali Müşavirlik AŞ.

Orcid Numarası: 0000 0003 09200861

² Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul, Türkiye

Orcid Numarası: 000 0003 09102850

³ Kırklareli İl Sağlık Müdürlüğü

Orcid Numarası: 0000 0002 9952 0510

⁴Vize 1 Nolu Sağlık Ocağı, Aile Hekimi, Kırklareli, Türkiye

Orcid Numarası: 0000 0002 2601 9629

Geliş Tarihi: 04.04.2020

***Sorumlu Yazar e mail:** elcinguven@windowslive.com **Kabul Tarihi:** 03.11.2020

Atf/Citation: Güven E., Tevfik A., Cerit C., Ebru R., “Sağlık Hizmetleri ve Hizmet Algısı: Devlet Hastanesinde Hemşirelerin Hizmet Algılarının Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma”, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2020, 3/2: 213-232.

Öz

Çalışma, devlet hastanelerinde verilen hizmet algısını ölçmek ve hizmet kalitesinin kişilerin özelliklerine göre değişip değişmediğini araştırmak için yapılmıştır. Hastanedeki, hemşirelerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, bağımsız değişkenlerini oluşturmaktadır. Bağımlı değişkenler, algılanan hizmet kalitesidir. Bu çalışmanın amacı, algılanan hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeleri kapsamında, Kırklareli ilinde bulunan hastanelerden birinde hizmet kalitesinin ve sunulan hizmetin özelliklerinin karşılaştırmalı analizidir. Araştırma bulguları; sağlık işletmesinde algı temelinde 100 hemşire ile yüz yüze anket yöntemi uygulanarak gerçekleştirilmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularında, eğitim durumu arttıkça hijyen kalitesinden memnuniyet düşmektedir. Hekimlerin tecrübeli olup olmaması, hekimlerin davranışı, hekimlerin tedavi etmemesi durumu gibi diğer sorulara verilen cevaplarda da eğitim durumu arttıkça hekimlerin davranışları önem kazanmaktadır. Hemşirelerin cinsiyete göre hizmetleri değerlendirmesinde, erkeklerde kısmen de

olsa hekimlerin tecrübeli olmaması hizmet algısını etkilememektedir. Hekimlerin tedavi etmemesi durumunda kadınların-erkeklerin çoğu hekimi şikayet edeceğini belirtmiştir. Hemşirelerin yaşa göre hizmetleri değerlendirmesinde, hemşirelere karşı davranış çok azda olsa önemini kaybetmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmetleri, Hizmet Algısı, Hizmet Kalitesi

Health Services and The Perception of Service: A Study On The Evaluation of Service Perception of Nurses in State Hospital

Abstract

The study aims at measuring the service perception in state hospitals and determining whether the service quality depends on personal characteristics. Age, gender, and educational background of the nurses in the hospital are independent variables. Dependent variables are qualifications of service quality and the perceived quality of service. The study focuses on a comparative analysis between the service quality and the specifications of the service in a hospital in Kırklareli, within the scope of evaluations on perceived service quality. Research findings are concluded and evaluated based on face to face polls with 100 nurses and perception in medical enterprise. Research findings suggest that the satisfaction with hygiene quality decreases as the education level is found to be higher. Considering the answers to such questions on physicians' behaviour, their experience, and their lack of providing a proper treatment for the patients; physicians' behaviour becomes quite a significant factor as the level of education turns out to be higher. Yet, on gender-basis; when nurses evaluate the service; the perception of male nurses has not been very much affected by the experience of the physicians. Both male and female nurses reported that they would report the physician if he turned out to be incapable of treating the patient. On age-basis; it turns out that attitude towards nurses is no longer considered significant while evaluating services.

Keywords: Health Services, Service Perception, Service Quality

1.Giriş

Sağlık hizmetlerinin konusu insan, çıktısı sağlık dolayısıyla halk sağlığıdır. Bu nedenle, sağlık hizmetleri sunumu ve devamlılığı

büyük önem taşımaktadır (Taş, 2012:79). Sağlık hizmetleri 3'e ayrılmaktadır. Bunlar; koruyucu sağlık hizmetleri, tedavi edici sağlık hizmetleri ve rehabilitasyon hizmetleridir. Koruyucu sağlık hizmetleri diğerlerine göre öncelikli ve önemlidir. Çünkü tedavi etmekten, korumak daha az maliyetlidir. Ülkelerin gelişmişlik düzeylerine bağlı olarak tüm sağlık hizmetlerinin verimliliği ve etkinliği de artmaktadır (Altay, 2007:34). Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri; tüm tedavi hizmetlerini kapsamaktadır. Aile hekimleri, birinci basamağın yetersiz olduğu durumlarda, tedavi edici sağlık hizmetlerine sevk eder. Üniversite hastaneleri, devlet hastaneleri, özel hastaneler, evde bakım hizmetleri, özel muayenehaneleri kapsayan hizmetlerdir. Tedavi edici sağlık hizmetleri üç basamağa ayrılmaktadır. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde; tedavinin ayakta veya evde yapıldığı, iyileştirici sağlık hizmetleridir. Öncelikle hastalar, birinci basamak sağlık hizmetlerine başvurur. Hekimin kararıyla, bir üst basamağa gönderilmektedir. İkinci basamak sağlık hizmetleri; hastaların sağlık kuruluşlarına yatışının yapılarak tedavi edildiği hizmetlerdir. Üçüncü basamak sağlık hizmetleri; dal hastaneleri, üniversiteler, tıp fakülteleri gibi en iyi tıbbi teknolojilerin uygulandığı sağlık hizmetleridir (Başol, 2015:130). Hizmet algısı, sağlık hizmetlerinin önemli göstergelerinden biridir. Çeşitli unsurlardan etkilenmektedir. Hizmetin algısını etkileyen ana unsurlar; kişilerin hastaneye başvurusundan başlayıp, tüm teşhis ve tedavi sürecini kapsamaktadır (Sower vd, 2001:30). Hizmet algısını belirleyen etkenler; hizmeti sunan sağlık personelinin konularında uzman olması, hizmetin sunulduğu ortam ve hizmetin zamanlaması, hizmetin güvenilir, doğru, esnek olması ve süreklilik arz etmesidir. Hizmete ulaşabilirlik, bekleme süreleri, sunulan hizmetin doğru olarak yapılması, acil durumda sağlık personelinin gerekli çözümleri bulması, sağlık hizmet kalitesinin algılanmasında önemli rol oynamaktadır. Sağlık hizmeti sunan devlet hastanelerinin, tıp fakültelerinin, araştırma hastanelerinin, başarı sağlayabilmeleri için kişilerin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi önemlidir (Sohail,

2003:198). Kişilerin tedavilerinin kısa sürelerde karşılanması, sağlık hizmet algısının gelişmesine yönelik yapılan önemli etkindir (Sangur vd, 2017:808).

Sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda kalitenin öneminin artmasında, sağlık alanında yapılan yasal düzenlemelerin etkisi büyüktür (Jain and Gupta, 2004:26). Hizmet algısı 2 faktörden oluşmaktadır. Bunlar; hasta beklentileri ve hastanın aldığı hizmettir. Hastanelerin tercih edilmesi ve gelişen teknolojiye ayak uydurularak gerekli hizmetlerin sunulması için hizmet algısı ile ilgili anketler periyodik olarak uygulanmalıdır. Hizmet algısı ile ilgili yapılan araştırmalar, sağlık hizmetlerinin yönetilmesinde ve sunulmasında vazgeçilmez bir kalite değerlemesidir. Yapılan araştırmalar, hizmet algısına etkileyen unsurların geliştirilmesine katkı sağlamaktadır (Korkmaz ve Çuhadar, 2017:73). Sağlık hizmetlerinde hizmet algısını ölçmek ve değerlendirmek için dolaylı yöntem ve dolaysız yöntem kullanılır. Anket, yüz yüze görüşme gibi yöntemler dolaysız yöntemlerden bazılarıdır (Prakash, 2010:151). Dolaylı yöntemler; kişilerin kendiliğinden verdiği geribildirimler (şikayet ve teşekkürleri gibi), kişi başına düşen doktor sayısı gibi değerlerin tespit edildiği yöntemlerdir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008:93-94). Hizmetlerin kalitesindeki artış sağlık kuruluşlarında hizmet algısını pozitif yönlü etkilediğinden, sağlık kuruluşları için önemli başarı unsuru olmaktadır (Bilgin ve Göral, 2017:152). Sunulan sağlık hizmetlerinin, sağlık kuruluşlarının performanslarını da etkilemektedir (Papatya vd, 2012:88). Sağlık alanında yapılan tüm gelişmelere rağmen 19.yy'a kadar hizmet algısını geliştirme konusunda diğer hizmet sektörlerine göre yetersiz kalmıştır (Deniz ve Büyük, 2017:52). Bu yüzden sağlık kuruluşlarındaki gelişmeler ekonomik bakımdan, hem özel hem kamusal sağlık kuruluşlarını etkilemektedir (Ramez, 2012:132). Bu çalışma devlet hastanesinde çalışan hemşirelerle yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Hastanedeki hizmet kalitesi, devlet hastanesinin temizlik ve hijyeni, yapılan laboratuvar tetikleri,

hekimlerin hemşirelere karşı davranışları hastaların gelme sıklığı, hastaneyi tercih etme durumlarını inceleyen bu çalışma, Kırklareli ilinde faaliyet gösteren hastanede gerçekleştirilmiştir.

2.Sağlık Hizmeti ve Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri

Sağlık hizmetleri, kişilerin teşhis, tedavi, rehabilitasyonunu sağlamak, sunulan hizmetler ve sağlığın korunmasına yönelik olarak yürütülen faaliyetlerdir. Aile planlaması- ana çocuk sağlığı, sağlığın korunması ve geliştirilmesi sağlık hizmetleri içinde yer alır. Sağlık hizmetlerinin en önemli özelliklerinden biri, ikame edilememesidir (Çıraklı ve Gözlü, 2014:65). Hastane hizmetleri poliklinik, acil ve yatan hastalara yönelik hizmetleri olarak incelenebilir. Kişilerin hastane ile ilgili olumlu-olumsuz izlenimlerinin oluşmasına katkıda bulunan birimler acil veya poliklinik birimleridir (Kumaraswamy, 2012:141). Hizmet alınan hastanenin tercih edilip etmemesinde kişilerin yaşadığı tecrübelerin etkili olduğu kabul edilmektedir. Acil veya polikliniğe gelenlerin ilk izlenimleri, davranışsal niyetlerini ve tatmin olma düzeylerini etkilemektedir. Bu yönüyle acil ve poliklinik hizmetlerinin ayrı bir önem taşıdığını vurgulamakta yarar vardır (Varinli ve Çakır, 2004:34).

Tablo 1. Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, 2000-2017

Yıllar	Hekim	Diş Hekimi	Hemşire	Sağlık Memuru	Ebe	Eczacı
2000	754	4 039	924	1 238	1 545	2 930
2001	725	4 052	897	1 229	1 562	2 945
2002	722	4 056	917	1 325	1 601	2 979
2003	711	3 786	902	1 170	1 613	3 003
2004	700	3 801	898	1 116	1 573	3 008
2005	683	3 794	881	1 110	1 582	3 026
2006	667	3 804	844	1 033	1 568	3 013
2007	651	3 661	746	889	1 496	2 944
2008	632	3 583	716	799	1 500	2 886
2009	612	3 524	690	776	1 470	2 879
2010	597	3 440	642	742	1 464	2 781
2011	593	3 542	598	674	1 440	2 864
2012	583	3 533	561	617	1 414	2 846
2013	573	3 439	549	570	1 435	2 838
2014	573	3 379	545	519	1 470	2 857
2015	577	3171	515	540	1483	2860
2016	551	2992	522	522	1522	2864
2017	539	2898	486	520	1504	2834

Kaynak: www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 05.05.2020

Sağlık hizmetleri sağlık kuruluşları ve sağlık personeliyle var olan bir sektördür. Sağlık hizmetlerinin kalitesi, etkinliği ve verimliliği sağlıktaki insan gücünün niceliği ve niteliğiyle yakından ilgilidir. Sağlık sektöründe nitelikli istihdamı artırmaya yönelik politikalar önem arz etmektedir (Ulusal İstihdam Stratejisi, 2017:130). Ülkemizde sağlık hizmeti sunan kurumların artışı ile doğru orantılı olarak sağlık hizmeti personeline de artış bulunmaktadır. 2000-2017 yılları arasında kişi başına düşen hekim sayısı 754'ten 539'a, diş hekimi 4039'dan 2898'e, hemşire 924'ten 486'ya, sağlık memuru 1238'den 520'ye, ebe 1545'ten 1504'e, eczacı 2930'dan 2834'e düşmüştür.

Tablo 2. Toplam Sağlık Kurumu Sayısı, Yataklı Sağlık Kurumu Sayısı, Yataksız Sağlık Kurumu Sayısı, Toplam Yatak Sayısı

Yıllar	Toplam Sağlık Kurumu Sayısı	Yataklı Sağlık Kurumu Sayısı	Yataksız Sağlık Kurumu Sayısı	Toplam Yatak Sayısı
2000	10 747	1 183	9 564	134 950
2001	10 581	1 199	9 382	140 710
2002	9 685	1 156	8 529	164 471
2003	9 183	1 174	8 009	165 465
2004	9 038	1 217	7 821	166 707
2005	8 870	1 196	7 674	170 972
2006	9 831	1 203	8 628	174 342
2007	11 839	1 317	10 522	178 000
2008	13 818	1 350	12 468	183 183
2009	15 205	1 389	13 816	188 638
2010	26 993	1 439	25 554	200 239
2011	27 997	1 453	26 544	194 504
2012	29 960	1 483	28 477	200 072
2013	30 116	1 517	28 599	202 031
2014	30 176	1 528	28 648	206 836
2015	30 449	1533	28 916	209 648
2016	32 980	1510	31 470	217 771
2017	33 587	1518	32 069	225 863

Kaynak: www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 05.05.2020

Sağlık hizmetlerine olan talep tüm dünyada hızla artmaktadır. Bu artışın başlıca nedenleri; artan nüfus, sağlık hizmetlerinin yaygınlaşması, sağlık alanındaki hızlı teknolojik gelişmeler, yaşam süresindeki artış sayılabilir. Sağlık hizmetlerine artan bu talebin etkin ve verimli bir şekilde karşılanabilmesi birçok ülkenin gündemini oluşturmaktadır (Ulusal İstihdam Stratejisi, 2017:130). 2000-2017 yılları arasında toplam sağlık kurumu sayısı 10.747'den 33.587'ye, yataklı sağlık kurumu sayısı 1.183'ten 1.518'e, yataksız sağlık kurumu sayısı 9. 564'ten 32.069'a, toplam yatak sayısı 134.950'den 225.863'e yükselmiştir.

3. Kişilerin Sağlık Hizmetlerinde Algılarını Etkileyen Nedenler

Hizmet algılarını etkileyen üç neden vardır. Bunlar; İnsancıl nedenler, ekonomik nedenler ve etkililiktir. İnsancıl Nedenler; Sağlık hizmetlerinin kişilerin, düşüncelerine ve değerlerine saygı gösterilerek sunulması gerektiğini, insaniyete uygun olması ile ilgili hukuksal düzenleme yapılmasını belirtmektedir. Kişilerin en temel hakkı, en iyi sağlık hizmeti alma hakkıdır. Sağlık kurumlarında verilen hizmetin, sağlık ve kişilik haklarına uygun olması gerekmektedir. Ekonomik Nedenler; Hastanelerdeki yöneticiler tüm kaynakların verimli kullanımını sağlarken aynı zamanda kaynakların maliyetlerini düşürmeye çalışmaktadırlar. Hizmet algısı, hastanelerin hizmet potansiyelini arttırmaktadır. Kişiler, en çok fayda sağlayacakları hizmetleri tercih etmektedirler. Etkililik; Kişilerin memnuniyetini etkileyen faktör üç gruba ayrılmaktadır: Birincisi; kişisel özelliklerdir. Bunlar; eğitim durumu, cinsiyet, yaş, hastalıkların türü, kişilere uygulanan tedavi yöntemleridir. İkincisi; sağlık hizmeti veren personelin özellikleridir. Bunlar; bireylere olan yaklaşım, kişilik özellikleri ve eğitim düzeyleridir. Üçüncüsü; kurumların özellikleridir. Bunlar; kurumların fiziksel özellikleri, hizmet verilen kurumun türü, tüm resmi işlemlerin azlığıdır (Akbaş, 2014:58-59-60).

4. Anket Formu

Anket formunun hazırlanmasında; literatür tarama sonucu elde edilen dokümanlardan, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Yasemin Özkara'nın "Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetinin Sağlık Ekonomisindeki Yeri ve Önemi: Bir Uygulama" tezinde kullandığı güvenilirliği ispatlanmış (Cronbach $\alpha=0,9212$) bir anket formundan yararlanılmıştır. Gerekli değişiklikler yapılarak son şekli verilmiş ve yüz yüze anket yöntemiyle 7 soru sorularak 100 hemşireye uygulanmıştır. 3 Aralık- 7 Aralık 2018 tarihleri arasında Kırklareli İl

Sağlık Müdürlüğü'nden resmi izin alınarak, Kırklareli ilinde bulunan devlet hastanelerden birinde yapılmıştır.

5.Yöntem

SPSS 25 (IBM Corp. Released 2017. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 25.0. ve medyan (IQR), değişkenleri kullanılmıştır. Ki Kare testi ve Fisher's Exact Test ile veriler analiz edilmiştir. % 20'den küçük olan frekansların analizi için "Monte Carlo Simulasyon Yöntemi" kullanılmıştır. Testlerin anlamlılık düzeyi için $p<0,05$ ve $p<0,01$ değeri kabul edilmiştir. Araştırmanın Sınırlılıkları: Araştırma, sadece hastanede çalışan hemşirelerle sınırlıdır.

6.Bulgular

Tablo 3. Çalışmaya Katılan Hemşirelerin Sosyo Demografik Özellikleri

		n	%
Yaş	18-25	46	46,0
	26-39	24	24,0
	40-59	22	22,0
	60+	8	8,0
Cinsiyet	Kadın	51	51,0
	Erkek	49	49,0
Öğrenim Durumu	İlkokul	16	16,0
	Ortaokul	7	7,0
	Lise Mezunu	30	30,0
	Yüksekokul-Fakülte	44	44,0
	Yüksek Lisans-Doktora	3	3,0
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmete	Güveniyor	55	55,0
	Güvenmiyor	26	26,0
	Kararsız	19	19,0
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmetin kalitesi	Çok iyi	24	24,0
	İyi	30	30,0
	Orta	38	38,0
	Kötü	8	8,0
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden	Memnun	33	33,0
	Memnun değil	50	50,0
	Kararsız	17	17,0
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde yapılan laboratuvar tetkikleri	Yeterli	58	58,0
	Yetersiz	42	42,0
Hekimlerin tecrübeli olup olmaması sizin için önemli midir	Önemlidir	95	95,0
	Önemli değildir	5	5,0
Hekimlerin Davranışları;	Önemlidir	93	93,0
	Önemli değildir	7	7,0
Hekimlerin tedavi etmeyi kabul etmemesi durumunda;	Başka bir hekim tercih ederim	37	37,0
	Hekimi şikâyet ederim	46	46,0
	Ben seçtiğime göre kabul etmek zorundadır	17	17,0
	Toplam	100	100,0

Ankete katılanların %51'i kadın, %49'u erkektir. Çalışmaya katılanların %46'sı 18-25 yaş aralığında, %24'ü 26-39 yaş aralığında, %22'si 40-59 yaş aralığında, %8'i 60 yaş üstüdür. %16'sı ilkokul, %7'si ortaokul, %30'u lise, %44'ü yüksekokul-fakülte, %3'ü yüksek lisans-doktora mezunudur. Hizmet alınan devlet hastanesinde verilen hizmete %55'i güvenmekte, %26'sı güvenmemekte, %19'u kararsızdır. Hizmet alınan devlet hastanesinde verilen hizmetin kalitesinin %24'ü çok iyi, %30'u iyi, %38'i orta, %8'i kötü olduğunu düşünmektedir. Hizmet alınan devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden %33 memnun, %50'si memnun değil, %17'si kararsızdır. Hizmet alınan devlet hastanesinde yapılan laboratuvar tetkikleri %58'si yeterli, %42'si yetersiz bulmaktadır. Hekimlerin tecrübeli olup olmaması %95'i tarafından önemlidir, %5'i tarafından önemli değildir. Hekimlerin davranışı %93'ü tarafından önemlidir, %7'si tarafından önemli değildir. Hekimlerin tedavi etmeyi kabul etmemesi durumunda çalışmaya katılanların %46'sı hekimi şikayet edeceğini bildirmiştir, %37'si başka bir hekimi tercih edeceğini söylemiştir.

Tablo 4. Hemşirelerin Yaşa Göre Hizmetleri Değerlendirilmesi

		Yaş					Toplam	χ^2	p
		18-25	26-39	40-59	60+				
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmete	Güveniyor	n	26	14	9	6	55	4,381	0,639
		%	56,5%	58,3%	40,9%	75,0%	55,0%		
	Güvenmiyor	n	10	7	8	1	26		
		%	21,7%	29,2%	36,4%	12,5%	26,0%		
	Kararsız	n	10	3	5	1	19		
		%	21,7%	12,5%	22,7%	12,5%	19,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmetin kalitesi	Çok iyi	n	11	4	4	5	24	15,275	0,077
		%	23,9%	16,7%	18,2%	62,5%	24,0%		
	İyi	n	14	10	6	0	30		
		%	30,4%	41,7%	27,3%	0,0%	30,0%		
	Orta	n	19	6	11	2	38		
		%	41,3%	25,0%	50,0%	25,0%	38,0%		
	Kötü	n	2	4	1	1	8		
		%	4,3%	16,7%	4,5%	12,5%	8,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden	Memnun	n	17	6	6	4	33	4,333	0,632
		%	37,0%	25,0%	27,3%	50,0%	33,0%		
	Memnun değil	n	20	13	13	4	50		
		%	43,5%	54,2%	59,1%	50,0%	50,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde yapılan laboratuvar tetkikleri	Kararsız	n	9	5	3	0	17	2,616	0,469
		%	19,6%	20,8%	13,6%	0,0%	17,0%		
	Yeterli	n	30	11	12	5	58		
		%	65,2%	45,8%	54,5%	62,5%	58,0%		
Hekimlerin tecrübeli olup olmaması sizin için önemli midir?	Yetersiz	n	16	13	10	3	42	2,937	0,37
		%	34,8%	54,2%	45,5%	37,5%	42,0%		
	Önemlidir	n	42	23	22	8	95		
		%	91,3%	95,8%	100,0%	100,0%	95,0%		
	Önemli değildir	n	4	1	0	0	5		
		%	8,7%	4,2%	0,0%	0,0%	5,0%		
Hekimlerin Davranışı;	Önemlidir	n	44	24	17	8	93	11,265	0,016*
		%	95,7%	100,0%	77,3%	100,0%	93,0%		
	Önemli değildir	n	2	0	5	0	7		
		%	4,3%	0,0%	22,7%	0,0%	7,0%		

		Yaş				Toplam	χ^2	p	
		18-25	26-39	40-59	60+				
Hekimlerin tedavi etmemesi durumunda;	Başka bir hekim tercih ederim	n	15	9	8	5	37	3,368	0,773
		%	32,6%	37,5%	36,4%	62,5%	37,0%		
	Hekimi şikayet ederim	n	22	11	10	3	46		
		%	47,8%	45,8%	45,5%	37,5%	46,0%		
	Ben seçtiğime göre kabul etmek zorundadır	n	9	4	4	0	17		
		%	19,6%	16,7%	18,2%	0,0%	17,0%		
Toplam		n	46	24	22	8	100		
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

*p<0,05

Yaş grubu kategorileri ile hekimlerin hastalara karşı davranışının önemli olup olmaması arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki vardır (p<0,05). Yaş arttıkça hemşirelere karşı davranış çok azda olsa önemini kaybetmektedir. %26'sı 18-25 yaş aralığında, %14'ü 26-39 yaş aralığında, %9'u 40-59 yaş aralığında, %6'sı 60 yaş üstünde ankete katılanlar hizmet aldığınız devlet hastanesindeki verilen hizmete güvenmektedir. %56,5'si 18-25 yaş aralığında, %58,3'ü 26-39 yaş aralığında, %40,9'u 40-59 yaş aralığında, %75'i 60 yaş üstünde, ankete katılanların %26'sı verilen hizmete güvenmemektedir. %10'u 18-25 yaş aralığında, %3'ü 26-39 yaş aralığında, %5'i 40-59 yaş aralığında, %1'i 60 yaş üstündekilerin, %19'u kararsızdır. %37'si 18-25 yaş aralığında, %25'i 26-39 yaş aralığında, %27'si 40-59 yaş aralığında, %50'si 60 yaş üstünde, ankete katılanlar, hizmet aldığınız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden memnundur. %43'ü 18-25 yaş aralığında, %54'ü 26-39 yaş aralığında, %59'u 40-59 yaş aralığında, %50'si 60 yaş üstünde, ankete katılanlar, hizmet aldığınız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden memnun değildir. %19'u

18-25 yaş aralığında, %20'si 26-39 yaş aralığında, %13'ü 40-59 yaş aralığında, %0'ı 60 yaş üstünde, ankete katılanlar, hizmet aldığımız devlet hastanesindeki laboratuvar tetkiklerini yeterli bulmaktadır. %34'ü 18-25 yaş aralığında, %54'ü 26-39 yaş aralığında, %45'i 40-59 yaş aralığında, %37'si 60 yaş üstünde, ankete katılanlar, hizmet aldığımız devlet hastanesindeki laboratuvar tetkiklerini yeterli bulmamaktadır.

Tablo 5. Hemşirelerin Cinsiyete Göre Hizmetleri Değerlendirilmesi

		Cinsiyet		Toplam	χ^2	p	
		Kadın	Erkek				
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmete	Güveniyor	n	27	28	55	0,452	0,825
		%	52,9%	57,1%	55,0%		
	Güvenmiyor	n	13	13	26		
		%	25,5%	26,5%	26,0%		
	Kararsız	n	11	8	19		
		%	21,6%	16,3%	19,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmetin kalitesi	Çok iyi	n	12	12	24	1,415	0,695
		%	23,5%	24,5%	24,0%		
	İyi	n	13	17	30		
		%	25,5%	34,7%	30,0%		
	Orta	n	21	17	38		
		%	41,2%	34,7%	38,0%		
	Kötü	n	5	3	8		
		%	9,8%	6,1%	8,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden	Memnun	n	15	18	33	0,842	0,691
		%	29,4%	36,7%	33,0%		
	Memnun değil	n	26	24	50		
		%	51,0%	49,0%	50,0%		
	Kararsız	n	10	7	17		
		%	19,6%	14,3%	17,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde yapılan laboratuvar tetkikleri	Yeterli	n	31	27	58	0,331	0,565
		%	60,8%	55,1%	58,0%		
	Yetersiz	n	20	22	42		
		%	39,2%	44,9%	42,0%		

		Cinsiyet			Toplam	χ^2	p
		Kadın	Erkek				
Hekimlerin tecrübeli olup olmaması sizin için önemli midir	Önemlidir	n	51	44	95	5,478	0,019*
		%	100,0%	89,8%	95,0%		
	Önemli değildir	n	0	5	5		
		%	0,0%	10,2%	5,0%		
Hekimlerin Davranışı;	Önemlidir	n	48	45	93	0,2	0,655
		%	94,1%	91,8%	93,0%		
	Önemli değildir	n	3	4	7		
		%	5,9%	8,2%	7,0%		
Hekimlerin tedavi etmemesi durumunda;	Başka bir hekim tercih ederim	n	20	17	37	0,82	0,697
		%	39,2%	34,7%	37,0%		
	Hekimi şikayet ederim	n	24	22	46		
		%	47,1%	44,9%	46,0%		
	Ben seçtiğime göre kabul etmek zorundadır	n	7	10	17		
		%	13,7%	20,4%	17,0%		
Toplam		n	51	49	100		
		%	100,0%	100,0%	100,0%		

*p<0,05

Cinsiyet grubu kategorileri ile hekimlerin tecrübeli olup olmaması arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). Erkeklerde kısmen de olsa hekimlerin tecrübeli olmaması kaliteyi etkilememektedir. Hekimlerin davranışlarını kadınlar daha fazla önemli görmektedir. Hekimlerin tedavi etmemesi durumunda kadınların-erkeklerin çoğu hekimi şikayet edeceğini belirtmiştir.

Tablo 6. Hemşirelerin Öğrenim Durumuna Göre Hizmetleri Değerlendirilmesi

		Öğrenim Durumu						Toplam	χ^2	p
		İlkokul	Ortaokul	Lise Mezunu	Yüksekokul-Fakülte	Yüksek Lisans-Doktora				
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmete	Güveniyor	n	14	3	16	22	0	55	13,461	0,091
		%	87,5%	42,9%	53,3%	50,0%	0,0%	55,0%		
	Güvenmiyor	n	1	2	10	11	2	26		
		%	6,3%	28,6%	33,3%	25,0%	66,7%	26,0%		
	Kararsız	n	1	2	4	11	1	19		
		%	6,3%	28,6%	13,3%	25,0%	33,3%	19,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde verilen hizmetin kalitesi	Çok iyi	n	12	1	4	7	0	24	38,117	0,001**
		%	75,0%	14,3%	13,3%	15,9%	0,0%	24,0%		
	İyi	n	1	1	14	14	0	30		
		%	6,3%	14,3%	46,7%	31,8%	0,0%	30,0%		
	Orta	n	2	5	9	20	2	38		
		%	12,5%	71,4%	30,0%	45,5%	66,7%	38,0%		
	Kötü	n	1	0	3	3	1	8		
		%	6,3%	0,0%	10,0%	6,8%	33,3%	8,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden	Memnun	n	11	2	7	13	0	33	19,931	0,008**
		%	68,8%	28,6%	23,3%	29,5%	0,0%	33,0%		
	Memnun değil	n	5	5	18	21	1	50		
		%	31,3%	71,4%	60,0%	47,7%	33,3%	50,0%		
	Kararsız	n	0	0	5	10	2	17		
		%	0,0%	0,0%	16,7%	22,7%	66,7%	17,0%		
Hizmet aldığınız devlet hastanesinde yapılan laboratuvar tetkikleri	Yeterli	n	14	2	17	23	2	58	8,911	0,057
		%	87,5%	28,6%	56,7%	52,3%	66,7%	58,0%		
	Yetersiz	n	2	5	13	21	1	42		
		%	12,5%	71,4%	43,3%	47,7%	33,3%	42,0%		
Hekimlerin tecrübeli olup olmaması sizin için önemli midir	Önemlidir	n	15	6	29	42	3	95	1,676	0,831
		%	93,8%	85,7%	96,7%	95,5%	100,0%	95,0%		
	Önemli değildir	n	1	1	1	2	0	5		
		%	6,3%	14,3%	3,3%	4,5%	0,0%	5,0%		
Hekimlerin Davranışı;	Önemlidir	n	16	6	28	40	3	93	2,301	0,71
		%	100,0%	85,7%	93,3%	90,9%	100,0%	93,0%		
	Önemli değildir	n	0	1	2	4	0	7		
		%	0,0%	14,3%	6,7%	9,1%	0,0%	7,0%		

			Öğrenim Durumu					Toplam	χ^2	p
			İlkokul	Ortaokul	Lise Mezunu	Yüksekokul-Fakülte	Yüksek Lisans-Doktora			
Hekimlerin tedavi etmemesi durumunda;	Başka bir hekim tercih ederim	n	5	2	9	20	1	37	12,502	0,12
		%	31,3%	28,6%	30,0%	45,5%	33,3%	37,0%		
	Hekimi şikayet ederim	n	11	5	14	14	2	46		
		%	68,8%	71,4%	46,7%	31,8%	66,7%	46,0%		
	Ben seçtiğime göre kabul etmek zorundadır	n	0	0	7	10	0	17		
		%	0,0%	0,0%	23,3%	22,7%	0,0%	17,0%		
Toplam		n	16	7	30	44	3	100		
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

**p<0,01

Öğrenim durumu grubu kategorileri ile hizmet aldığımız devlet hastanesinde verilen hizmetin kalitesi kategorileri arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). İlkokul mezunlarının %75'i hizmet kalitesini çok iyi olarak değerlendirirken ortaokul mezunlarının %71,4'ü orta olarak belirtmektedir. Lise mezunlarının %46,7'si iyi, yüksekokul-fakülte mezunlarının %45,5'i orta, yüksek lisans doktora mezunlarının ise %66,7'si orta olarak değerlendirmektedir. Eğitim durumu arttıkça kalite değerlendirmesi düşmektedir. Öğrenim durumu grubu kategorileri ile hizmet aldığımız devlet hastanesinde temizlik ve hijyeninden memnun olma kategorileri arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki vardır ($p<0,05$). İlkokul mezunlarının %68,8'i hijyenden memnunken, ortaokul mezunlarının %60'ı; lise mezunlarının %60'ı; yüksekokul fakülte mezunlarının %47,7'si memnun değildir. Eğitim durumu arttıkça hijyen kalitesinden memnuniyet düşmektedir. Hekimlerin tecrübeli olup olmaması, hekimlerin davranışı, hekimlerin tedavi etmemesi durumu gibi diğer sorulara verilen cevaplarda da eğitim durumu arttıkça hekimlerin davranışları önem kazanmaktadır.

7. Tartışma ve Sonuç

Sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler gün geçtikçe çoğalmakta ve karmaşık hale gelmektedir. Teknolojik yenilikler, rekabet, toplumun refah düzeyinin yükselmesi, sağlık okuryazarlık bilgi birikimi, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının gün geçtikçe değişiklik arz etmesi sağlık hizmetlerinde de bir takım yeniliklerin yapılmasını zorunlu kılmıştır. Sağlık hizmet tüketicilerinin memnuniyetini yükseltmek, sağlık hizmet kalitesinin kontrolüyle mümkün olabilir. Sağlık hizmetinin en fazla sunulduğu kamu kurumlarında müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek için çalışanların mükemmel hizmet sunmak konusunda desteklenmesi, altyapıların ve sistemlerin hizmet verilmesini desteklediğinden ve engellemediğinden emin olunması gerekmektedir (Öcel, 2016:57).

Sağlık hizmet sektörü, diğer sektörlerden farklı özelliklere sahiptir. Hizmetler, üretimi ve tüketimi aynı anda gerçekleşmektedir ve genellikle hizmetler sektörü tarafından sunulmaktadır. Hizmet algısı; kişilerin beklentileri ile alınan hizmetin sonucunda meydana gelmektedir. Bu yüzden, sağlık kurumlarının temel amaçlarından biri hizmet algısını geliştirmek olmalıdır. Hizmet algısının, kurumun performansıyla yakından ilişkilidir. Hemşirelerin hizmeti algılamaları, sağlık kurumlarının başarısında kilit öneme sahiptir. Hastanedeki hizmet kalitesi, devlet hastanesinin temizlik ve hijyeni, yapılan laboratuvar tetikleri, hekimlerin hemşirelere karşı davranışları hastaların gelme sıklığı, hastaneyi tercih etme durumlarını inceleyen bu çalışma, Kırklareli ilinde faaliyet gösteren hastanede gerçekleştirilmiştir. Hizmet alınan devlet hastanesindeki hizmet kalitesi, devlet hastanesinin temizlik ve hijyenini, yapılan laboratuvar tetiklerini, hekimlerin hemşirelere karşı davranışları, hemşirelerin gelme sıklığını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Hekimlerin hemşirelere yaklaşımı, personel kalitesi ile hemşirelere sunulan sağlık hizmetleri arasında pozitif ilişki bulunmaktadır. Sağlık personelinin

ve hekimlerin hemşirelere karşı tutumu, sağlık kurumunun teknolojik ve fiziksel şartları, hemşirelerin tedavi süreci ile ilgili hekimlere soru sorabilmesi, hastane hizmet kalitesinde etkili rol oynamaktadır. Özetle; hastane yöneticilerinin, her kim hastanede hizmet alıyorsa (doktor, hemşire vb) algıladıkları hizmet kalitelerini geliştirmek amacıyla çeşitli hedefler geliştirmelidir.

Kaynakça

- Altay, A., (2007). Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Açılımlar ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi, *Sayıştay Dergisi*, 64, 33-58.
- Akbaş, E., (2014). *Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler:Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Başol, E., (2015). Gelişmekte Olan Ülkelerde Strateji: Sağlık Sisteminde Sevk Zinciri, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 128-140.
- Bilgin, Y., Göral, M., (2017). Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bartın Devlet Hastanesi Örneği, *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 8(16), 151-176.
- Deniz, N., Büyük, K., (2017). Sağlık Hizmetlerinde Hastaların Kalite Algılarının Değerlendirilmesi, *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 52-69.
- Çıraklı, Ü., Gözlü, M. ve Gözlü, K., (2014). Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Yozgat'ta Yer Alan İki Hastanenin Yatan Hastaları Üzerinde Bir Çalışma, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, 7(1), 61-82.
- Kıdak, L., Aksaraylı, M., (2008). Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(3), 87-121.
- Öcel, Y., (2016). Sağlık Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Bolu ve Düzce Örneği, *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 56-79.
- Papatya, G., Papatya, N. ve Hamşioğlu, B., (2012). Sağlık İşletmelerde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Kırıkkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 87-108.
- Songur, L., Turan, A., ve Songur, G., (2017). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servperf Ölçeği ile Ölçülmesi: “Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi Örneği, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(53), 807-819.

- Varinli, İ., Çakır, A., (2004). Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki-Kayseri' de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 33-52.
- Jain, S. K., Gupta, G., (2004). Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales, *The Journal for Decision Makers*, 29 (2), 25-37.
- Korkmaz, S., Çuhadar, U., (2017). Sağlık Hizmet Kalitesi ve Sağlık Kurumunu Tekrar Tercih Etme Niyeti Arasındaki İlişki: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği, *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 72-87.
- Kumaraswamy, S., (2012). Service Quality in Health Care Centres: An Empirical Study, *International Journal of Business and Social Science*, 3 (16), 141-150.
- Prakash, B., (2010). Patient Satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155.
- Ramez, W. S., (2012). Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain, *International Journal of Business and Social Science*, 3 (18), 131-141.
- Sohail, M., (2003). Service Quality in Hospitals: More Favorable than You Might Think, *Managing Service Quality*, 13 (3), 197-206.
- Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G., ve Jones, P., (2001). The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and Use of the Kqçay Scale. *Health Care Management Review*, 26 (2), 47-59.
- Ulusal İstihdam Stratejisi., (2017). 5. İzleme ve Değerlendirme Kurulu Toplantısı *Mevcut Durum Raporu*, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı.
- Taş, D., (2012). Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Araştırma, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 4(2), 79-102.