

Sağlık Kurumlarına Yönelik Şikayetlerin Analizi

Hale Nur GÜLER*

Öz

Müşteri beklentilerinin karşılanmaması sebebiyle doğan şikayetler kurumların ürün ve hizmet geliştirme çalışmaları açısından ve rekabet ortamında var olma çabaları açısından etkinlikle yönetilmelidir. Stratejik açıdan kurumların bünyesinde bulunan şikayet yönetimi ekiplerinin müşteri beklentilerini anlayıp uygun çözümler geliştirerek etkili müşteri deneyimi yaratmaları kurumları ileriye taşıyacak önemli stratejik birimlerdir. Gelişim gösteren teknolojik yapı, sosyo ekonomik yapı ve pandemi sürecinin de etkisiyle hizmet sektörünün önemli bir bölümünü kapsayan sağlık alanında hizmet veren kurumlar ve hastalar açısından iletilen şikayetler de oldukça kritiktir. Hasta ve hasta yakınlarının sağlık kurumlarından beklentileri oldukça yüksek olup bu alanda şikayetlerini farklı kanallardan iletebilmektedir. Nitel olarak kurgulanan bu çalışmada on iki özel hastane için iletilen veriler şikayet.var isimli şikayetlerin iletiildiği siteden elde edilmiş ve içerik analizi yapılmış. Çalışmada hastaneler için iletilen şikayetlerin %30'u ücretlendirme için yapılan yapılmıştır. Ücret konusundan sonra belirtilen konu ise %28 oranında hizmetlere yönelik şikayetler olmuştur. Ücretlerle ilgili şikayetlerin alt temalarına bakıldığında %47 oranında tedavi ve tetkikler için yüksek ücret talep edilmesi, sunulan hizmetler için %67 oranında tedavilerde aksaklık yaşanması ve personellerle ilgili konularda ise %56 oranında ilgisizlik en çok iletilen alt temalar olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Kurumları, Hastaneler, Şikayet Yönetimi, Müşteri Deneyimi, İçerik Analizi, Pandemi (Koronavirüs)

Analysis of Complaints Regarding Health Institutions

Abstract

Complaints arising from not meeting customer expectations should be effectively managed in terms of product and service development efforts of the institutions and their efforts to exist in a competitive environment. Strategically, the complaint management teams within the institutions are important strategic units that will carry companies forward, understanding customer expectations and creating effective customer experience by developing appropriate solutions. With the effect of the developing technological structure, socio-economic structure and pandemic process, the complaints conveyed by the institutions and patients serving in the health sector, which covers a significant part of the service sector, are also very critical. Patients and their relatives have high expectations from healthcare institutions, and they can convey their complaints through different channels in this area. In this qualitatively designed study, the data



Özgün Araştırma Makalesi (Original Research Article)

Geliş/Received: 31.01.2021

Kabul/Accepted: 24.04.2021

DOI: <https://dx.doi.org/10.17336/igusb.870862>

* Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.

E-posta: grhalenur@gmail.com ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6333-1849>

transmitted for twelve private hospitals were obtained from the site where complaints were conveyed, namely şikayet.var, and content analysis was performed. In the study, 30% of the complaints submitted for hospitals were made for pricing. The issue mentioned after the wage issue was the complaints about services at a rate of 28%. When we look at the sub-themes of complaints about wages, the most frequently conveyed sub-themes were the high fee for treatment and examinations at the rate of 47%, the disruption in treatment at the rate of 67% for the services provided, and the indifference at the rate of 56% in matters related to the personnel.

Keywords: Health Institutions, Hospitals, Complaint Management, Customer Experience, Content Analysis, Pandemic (COVID-19)

1. Giriş

Teknolojinin gelişmesi, içinde bulunulan sosyo ekonomik yapı, eğitim seviyesinin yükselmesi ve şikayet kanallarının artması sebebiyle müşteriler şikayetlerini iletebilmektedir. Sağlık kurumları da içinde buldukları rekabet koşulları nedeni ile hasta ve hasta yakınlarının şikayetlerini yakından takip ederek çözüm süreçlerini geliştirmeleri hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini yaratmaları gerekmektedir. Hastaların şikayetlerinin yakından bilinmesi çözüm aşamalarının kurgulanması doğacak şikayetlerin önlenmesinde rol oynamaktadır. Kurumların sürdürülebilir başarılarını devam ettirebilmeleri ayakta kalabilmeleri için etkin şikayet yönetimine ihtiyaç duyulmaktadır. Şikayetlerin kurumlar için değeri bulunmaktadır. Müşterilerin yaşadıkları olumsuz durumları olumlu durumlara göre daha çok ifade ettikleri bilinmektedir. Müşteri deneyiminin başarılı şekilde oluşturulması ürün ve hizmetin tanıtım aşamasından müşteriye ulaşmasına kadar ardından da müşteri iletilerinin etkinlikle takibini gerektirmektedir.

Şikayetin doğduğu nokta kadar şikayet sonrasında müşteri davranışlarının takibi de şikayet çözüm sürecinde yer almalıdır. Kurumların günümüzde müşteri odaklı yaklaşım sergilemeleri beklentileri karşılamaları onları rekabet ettikleri kurumlar arasında ilk sıralara taşımaktadır. Etkili şikayet yönetimi için kurumların insan kaynağı, teknolojik gelişmeler ve ücret politikalarını etkinlikle yönetmeleri çalışanlarına gerek duyulan eğitimi sağlamaları teknik anlamda ihtiyaç duyulan malzemelerin teminini yapmaları gerekmektedir. Diğer yandan hizmet sektörünün önemli bir alanı olan sağlık sektöründe gösterilen duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi incelenip çalışanların motivasyon süreçleri de özenle değerlendirilmelidir.

Sağlık hizmetleri için hasta ve hasta yakınları şikayetlerini günümüzde sosyal medyanın da içinde bulunduğu pek çok kanaldan iletebilmektedir. Sağlık Bakanlığı bünyesinde Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), hastanelerin Hasta Hakları Birimi ve şikayetlerin kurumlarla bulunduğu internet sitelerinden bildirimler yapılabilmektedir. İnternet siteleri hasta ve hasta yakınlarının şikayetlerini paylaştıkları ve pek çok kullanıcının aynı anda bu şikayetleri görebildiği kurumlarla müşterileri bir araya getiren platformlardır. Hastanelerin süreç yönetiminde bu kanallardan yapılan bildirimleri dikkatle ele almaları şikayetleri çözüme kavuşturmaları beklenmektedir. Şikayetlerin bilinmesi kurumlar açısından müşteri beklentilerinin bilinmesini ve ürün hizmet süreçlerinde yeniden tasarlanması gereken noktaları açığa çıkarmaktadır. Müşterilerin uzun vadede memnuniyetlerinin sağlanabilmesi için kurumların şikayet yönetimi süreçlerini etkili şekilde tasarlamaları uzun dönemli hasta memnuniyetine ve kurum başarısına dönüşecektir.

Çalışmada şikayetlerin kurumlarla buluşmasına zemin hazırlayan şikayetvar.com isimli internet sitesinde hasta ve hasta yakınlarının oniki özel hastane için ilettikleri şikayetler incelenmiş ve şikayet konuları belirlenmiştir. Çalışmada elde edilen verilerin alanla ilgilenen araştırmacılara pandemi (Covid-19) döneminde hasta ve hasta yakınlarının ilettikleri şikayet konularının belirlenmiş olması sebebi ile yararlı olacağı düşünülmektedir.

2. Şikayet Yönetimi ve Sağlık Kurumları

Şikayet alınan mal ya da hizmet beklentilerinin tatminsizlikle neticelenmesi ile doğmaktadır (Barlow ve Moller, 2009, s. 38). Şikayet ürün ya da hizmeti satın alan tüketicinin olumsuz geri dönüşüdür. Kurumun müşteriye sunduğu ürün ve hizmet için eylem veya eylemsizliklerle ilgili negatif dönüş almasıdır (Mensah, 2016, s. 10). Müşteriler şikayetlerini iletirken ürün ya da hizmetle ilgili bilgi vermek ve tazmin edilmesini istemektedir (Blöndal, 2017, s. 22). Şikayetlerin özenle ele alındığı durumlar kurumlar için gelişim fırsatı yaratmaktadır. Müşteri beklentilerinin anlaşılması uygun çözümlerin sunulması ve müşteri memnuniyeti sağlanması kurumları daha ileriye götürmektedir (Kozak, 2007, s. 2). Müşteriler kurumla ilgili olumsuz bir durum yaşadıklarında iki seçenek arasında kalmaktadır. Müşteriler olumsuz durumu şikayet olarak iletmekte ya da kurum hakkında olumsuz düşünceye kapılarak markadan vazgeçmektedir (Scriabina ve Fomichov, 2007, s. 4).

Şikayet sürecinin başarılı şekilde yönetilmesi müşteri sadakatini de beraberinde getirmektedir (Yang vd. 2018, s. 203). Kurumlar etkin şikayet yönetimi ile müşteri sadakatini artmasını sağlamalarının yanında müşteri beklentilerini analiz edebilme, şikayetlerin azaltılması, ürün ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi, ürün ve hizmet sunumlarında en az hata, reklam ve satış faaliyetlerine katkı sağlamaktadır (Alabay, 2012, s. 139; Tronvoll, 2008, s. 23). Kurumlar etkin çözüm yolları ile müşterileri elde tutma, ağızdan ağıza olumsuz durumların paylaşılmasını engelleme, olumlu iletişimi artırma, çapraz satış imkanı ve müşterilerin yasal yollara başvurmalarını engelleme imkanı yaratmaktadır (Harrison ve Walker, 2001, s. 401).

Müşteriler beklenti ile ürün ve hizmet satın almaktadır, ardından alınan ürün ve hizmetin denenmesi ve karşılanmayan beklenti neticesinde şikayet iletmektedirler. Müşteriler şikayetlerinin çözümünü değerlendirip ardından da markayı terk etme ya da markada kalma kararı vermektedir (Köse, 2007, s. 37). Müşterilerin olumsuz düşünceye sahipken kuruma iletmedikleri ancak markadan vazgeçtikleri araştırmalarda görülmektedir (Gökdeniz vd., 2011, s. 175). Şikayet etmeyen müşterilerin zaman ve çaba harcamaya degeceğini düşünmedikleri, nereye şikayet edeceklerini bilmemeleri, sonuç alınacağına dair inancın olmaması, marka değiştirmenin daha kolay olması, psikolojik olarak risk alınmak istenmemesi şikayet etmemenin nedenlerini oluşturmaktadır (Burucuoğlu, 2011, s. 60). Müşteriler yeterli ilgiyi alamadıklarında, hizmet kalitesinden memnun olmadıklarında, rakip firmaların etkisi ile, hizmeti alacak bir tanidik edindiklerinde, taşın ve ölüm sebebi ile markayı terk etmektedir (<https://www.superoffice.com>).

Ürün ve hizmetten memnun olmayan müşteriler pek çok kanal aracılığı ile şikayetlerini iletebilmektedir. Bu kanallar halka açık kanallar, kurumların online kanalları, tüketici hakem heyeti, tüketici dernekleri, kanuni yollar ve şikayetleri çeşitli platformlarda toplanan şikayet internet siteleridir (Supriaddin, vd., 2015, s. 4; Cho vd., 2002, s.6). Şikayetler aileyi ve arkadaşları bilgilendirme, markayı terk etme, üst yöneticilere şikayet etme, yorum ve öneri formlarına iletme, şikayet mektubu yazma, dilekçe yazma, gazete ve kitlesel medya araçlarına iletme ve tüketici derneklerine iletme şeklinde yedi farklı şekilde iletebilmektedir (Heung ve Lam, 2003, s. 286). Müşteri

şikayetleri etkin şekilde ele alınmadığında ağızdan ağıza ulaşabilmekte ve gelecekteki potansiyel müşterileri etkilemektedir (Januszewski, 2004, s. 2).

Müşterilerin yaşadıkları olumsuz durumları olumlu durumlara göre iki kat daha fazla dile getirdikleri bilinmektedir (Plymine, 1991, s. 40). Kurumların rekabet ortamında varlıklarına devam edebilmeleri için şikayetleri müşteri memnuniyetine dönüştürmeleri önemlidir. Şikayet çözme kültürü olan kurumlara kolaylıkla ulaşılabilir ve bu kurumlarda basit ve anlaşılabilir şekilde çözüm süreçleri geliştirilmiştir. Şikayet çözüm süreci için takip sistemi geliştirilmiş ve bu kurumlarda müşteri memnuniyet araştırmaları yapılmaktadır (Robert ve Sandy, 2002, s. 144).

Başarılı ve etkin şikayet çözüm süreçlerinin oluşturulabilmesi için şikayete müşteri gözüyle bakılabilir, müşteri ile empati içinde olunabilir, müşteri dikkatle dinlenilip anlaşılmalıdır. Şikayet tüm açıları ile incelenmeli müşteri ile etkili iletişim kurulmalı kısa sürede müşteriye kapsamlı ve şeffaf şekilde dönüş yapıp çözüm üretilmelidir. Kurum içinde konuyla ilgilenen çalışanlara eğitim desteği sağlanmalıdır (Yılmaz, Varnalı ve Kasnakoğlu, 2015, s. 945).

Kurumların etkili şikayet yönetimi için müşteriye doğru sorular sorulmalı not alınmalı detaylı şekilde iletilen konu analiz edilmelidir, müşteriye yeterli zaman ayrılıp kibar ve nazik şekilde yaklaşılmalı gerekli hallerde özür dlenmelidir. Şikayet çözüm alternatifleri kısa sürede oluşturulmalıdır. Şikayet çözümünün son aşamasında ise müşteri beklentisinin üzerine geçecek çözümler üretilmesi ve ardından da müşteri memnuniyetinin takip edilmesi gelmektedir (Ramsey, 2016, s. 23). Şikayetin çözülebilmesi için sorunun belirlenip analiz edilmesi, uygun çözüm seçeneklerinin belirlenmesi, seçim yapılması ve çözümün izlenmesi şeklindeki dört adımın izlenmesi gereklidir (Odabaşı 2009, s.108).

Kurumların şikayet yönetimi süreçlerinde insanların neden şikayetçi olduklarını, neden şikayet etmediklerini kime şikayet ettiklerini, müşteri tepkilerini, beklentilerini, müşteri gruplarını, şikayet sonrası müşteri davranışlarını, kurum için şikayetin değerini, kurumun şikayet çözüm süreçlerine ayıracağı bütçeyi, yönetsel etkinliği, çalışan beklentilerini bilmeleri ve özenle takip etmeleri gerekmektedir (Butelli, 2007, s. 4).

Hastaneler sağlığın korunması ve geliştirilmesi, hastalıklar için tanı konulması, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinin verilmesi, eğitim ve araştırma yapılması amaçları ile mülkiyeti kamu, özel ya da tüzel kişilere ait kurumlardır. Hastanelerin belirli özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler, hizmet sunulması, karmaşık örgüt yapılarının olması, matris yapıda açık ve dinamik sistemler, acillik özelliğinin bulunması, kullanıcıların reddedilememesi, kısa sürede kapasite artırma ve azaltmanın mümkün olmaması, 24 saat açık olmaları, hizmet üretiminin stoklanamaması, emek yoğun işletme olması, aşırı uzmanlaşmanın olduğu, teknolojinin yoğun kullanılması, sermaye yoğun şeklinde belirtilmektedir (Gündüz vd. 2004: 4). Sağlık hizmetlerindeki temel amaç birey ve toplumun sağlığının korunması, sağlığını kaybeden kişilerin başvurması halinde en iyi kalitede, en uygun zamanda ve en makul fiyata hizmetin sunulmasıdır. Sağlık kurumları kaliteli şekilde hasta bakımını sağlamalı ve düşük maliyetler sunmalıdırlar. Makro boyutta istihdam politikası ile ekonomik ve sosyal kalkınmaya katkı sağlamakla birlikte sağlık kurumları en son tıbbi ve teknolojik bilgilere dayalı şekilde eğitim ve araştırma faaliyetlerini sürdürmeli, hastalıkların önlenmesi ve tedavisi için gerekli tedbirleri almalıdırlar. Sağlık kurumları elde ettikleri gelir ile en ekonomik biçimde daha çok hastaya fayda sağlama amacıyla olmalıdır (Soysal vd., 1993: 40).

Sağlık hizmetlerinde müşteriler katılımcıdır, hizmet üretimi ve tüketimi eş zamanlı olarak sürmektedir, zaman ve boş kapasite farkları bulunmaktadır, tüketicilerin buldukları yerler hizmet alanının seçiminde etkilidir, hizmetler heterojendir, insan gücünün yapısı önem teşkil etmektedir, soyuttur ve çıktının ölçülmesi zor olmaktadır (Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 1994: 55). Sağlık hizmetleri ikame edilememektedir, sağlık

hizmetinde karlılık fayda gibi konular baskın olmamalıdır, acil ve ertelenemez niteliktedir ve hatanın telafi edilmesi çok zor hatta imkansızdır (Şener, 1998: 60). Sağlık hizmetlerinin planlanması örgütlenmesi yönetilmesi çıkan sonuçlar için geri bildirim neticesinde yeniden planlama yapılarak yürütülen süreç sağlık yönetimi olarak belirtilmektedir. Sağlık yönetiminde insan sağlığının yanında psikoloji, iletişim, insan hakları, muhasebe, hukuk, ekonomi, işletme hakkında da bilgi gerekmektedir (Çamcı, 2007: 137). Bu kapsamda sağlık yönetiminin ilgilendiği alanlardan biri de şikayetlerdir.

Her sektörde olduğu gibi sağlık kurumları açısından da hasta şikayetlerinin incelenmesi müşteri beklentilerinin anlaşılmasına ve hizmetlerin iyileştirilmesine yararlı olmaktadır (Gilly, Stevenson and Yale, 1991, s. 295). Hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinin bilinmesi sağlık kurumlarının rekabet avantajı sağlamalarında da oldukça önemlidir. Günümüzde eğitim seviyesinin yükselmesi teknolojik ilerleme nedeniyle hastalar haklarını bilmekte ve memnun olmadıkları zaman çeşitli kanallarla kurumlara iletebilmektedir. Hastalar hastanelerin dilek kutularına, halkla ilişkiler birimlerine telefonla ulaşarak ya da yüz yüze görüşerek, çeşitli anketler aracılığı ile, elektronik posta göndererek, kurumların sosyal medya hesapları aracılığı ile şikayetlerini iletebilmektedir (Karaağaç, Erbay ve Esatoğlu 2018, s. 290).

Türkiye’de 01.01.2014 tarihinde oluşturulmuş Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), hastanelerde bulunan Hasta Hakları Birimleri ve çeşitli şikayet siteleri kanalları ile memnuniyetsizlikler iletebilmektedir. Şikayet siteleri ile hastalar ya da hasta yakınları memnun olmadıkları konuları çok sayıda insanlara da aynı zamanda iletebilmektedir. Dolayısı ile kurumların izleyecekleri çözüm süreçleri ya da ürün ve hizmet kalitesi marka imajları açısından daha önemli bir hale gelmektedir (Hoppper ve Uriyo, 2015, s. 221).

Türkiye’de müşterilerin şikayetlerini iletmeleri için faaliyet gösteren web sitelerinden en sık kullanılanı şikayetvar.com isimli site 2001 yılından beri faaliyetlerine devam etmektedir. Şikayetvar.com web sitesi müşteriler ile markalar arasında köprü görevi gören bir çözüm platformu olarak kendisini tanıtmaktadır. Günde 9000’ e yakın şikayetin iletildiği sitenin 6.655.463 üyesi ve siteye 133.756 kayıtlı marka bulunmaktadır. Şikayetvar.com tarafından müşteriler için markalara ulaşma, ürün ve hizmetlerle ilgili görüş alabilme imkanı sağlarken markalara da geri bildirim mekanizması, mutsuz müşterilerin geri kazanılması, müşterilerin tanınması imkanı sunulduğu belirtilmektedir (şikayetvar.com).

Hasta şikayetlerinin incelenmesi için yapılan bir çalışmada hastaların daha çok hizmet alamama, saygınlık ve rahatlık görememek olduğu ifade edilmektedir (Kırgın Toprak ve Şahin, 2012, s. 18). Hasta şikayetlerinin anlaşılması için yapılan bir baka çalışmada ise hastaların en çok hizmet ürün, personel davranışı, çağrı merkezinin sorun çözmesi ve ödemeler konusunda olduğu belirlenmiştir. Çalışmada ürün hizmet konusunda alamama alt tema olarak sıklıkla belirlenmiştir. Personelin ilgisizliği en çok ifade edilen alt tema olmuştur. Ödemelerle ilgili de muayene ücreti alınması şikayete sebep olmuştur. Bu çalışmada diğer başlığı altında en çok randevu sistemiyle ilgili şikayetlerin olduğu belirtilmiştir (Tokay Argan ve Arıcı, 2019, s. 348-352).

Kamu hastaneleri için iletilen şikayetlerin incelendiği çalışmada daha çok tıbbi hizmetlerden kaynaklandığı idari ve mali hizmetlerden kaynaklı şikayetlerin de oldukça fazla olduğu görülmektedir (Akgül vd., 2016, s. 1). SABİM hattına yapılan başvuruların incelendiği bir çalışmada şikayetlerin daha çok hatalı uygulamalar ve kötü muameleler yönünde olduğu belirtilmiştir (Bostan Kılıç ve Çiftçi, 2014, s. 36).

Devlet hastanelerine iletilen şikayetlerin içeriklerinin incelendiği bir çalışmada da hastaların en çok hizmetlerden yararlanamadıkları, saygınlık görememe ve bilgilendirmeme yönünde şikayetleri olmuştur (Şahinli ve Özdemir, 2019, s. 20). Hasta şikayetlerinin sistematik şekilde incelenmesi için yapılan bir çalışmada hastaların daha

çok yönetim, ilişkiler ve klinik olarak şikayet konuları olmuştur (Hoşgör ve Cengiz, 2020, s. 203). Hasta şikayetlerinin değerlendirilmesine yönelik yapılan bir çalışmada hastaların hizmetten genel olarak faydalanamama, saygınlık görememe ve bilgilendirilmeme gelmektedir (Öztaş, Dirican ve Tengilimoğlu, 2109, s. 154).

Konya'daki özel hastane şikayetlerinin belirlenmesi için yapılan çalışmada hastaların yönetim, kurumsal sorunları insanîyet ve önemseme başlığı altında toplanmıştır (Yaman ve Kavuncu, 2020, s. 282). Ankara' daki özel hastanelere yönelik şikayetlerin içeriklerine bakılan çalışmada ise hastaların daha çok ücretler, personelin ilgisizliği kalifiye olmayan personel konusunda olduğu belirlenmiştir (Karaağaç, Erbay ve Esatoğlu, 2018, s. 287). Yapılan çalışmaların sonuçlarına bakıldığında araştırma sonuçları ile benzerlik gösterdiği kanısına varılmaktadır.

3.Yöntem

3.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yaşam şartlarının iyileşmesi, teknolojinin hızla gelişmesi hasta beklentilerini de artırmaktadır. Sağlık hizmeti veren kuruluşların hasta ve hasta memnuniyeti sağlamak ilk hedefleridir. Gerek teknolojiden alınan destek gerekse hizmet sektöründe çalışanların sunmaları gereken hizmetin kalitesinin iyileştirilmesi hem memnuniyet hem de kurumların ayakta kalabilmeleri ve ülkelerin gelişmişlik düzeyleri açısından oldukça kritiktir. Sağlık hizmetlerinin daha iyi seviyeye taşınması öncelikle ihtiyaç duyulanların tespiti ile başlamaktadır. Hasta ve hasta yakınlarının şikayet ettikleri konuların bilinirliği hizmet kalitesini iyileşmesine katkı sağlayacaktır. Bu sebeple araştırma tasarlanmış ve iletilen şikayetler analiz edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Türkiye'de sağlık sektöründe faaliyetlerini sürdüren hastaneler için iletilen şikayetler elde edilmiştir. Araştırılmak istenen hastanelere yönelik şikayetler incelenmiş ve yorumlanmıştır; araştırma nitel olarak kurgulanmıştır. Veri toplama yöntemi olarak doküman incelemesi yapılmıştır. Nitel araştırmalarda veriler, kitaplardan, dergilerden, makalelerden, anketlerden, kayıtlardan ya da resimler, fotoğraflar ve video kayıtları gibi kaynaklardan elde edilebilmektedir. Dökümanların, web sayfaları, haber grupları, elektronik posta, bloglar gibi elektronik formatlardan da alınabildiği bilinmektedir (Baş ve Akturan, 2008, s. 118).

Araştırma için elde edilmek istenen olgu ve olaylar için yazılı belgelerin incelenmesi doküman incelemesi olarak isimlendirilmektedir (Karataş, 2015, s. 72). Araştırmanın verileri birçok araştırma için de veri sağlayan şikayetvar.com web sitesinden konsolide edilmiştir. Araştırmada ilgili hastaneler için verilere ulaşım sağlandıktan sonra aşağıdaki akışa göre üç adımda analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin sıklık ve yüzde değerleri Microsoft Office Excel ile hesaplanmıştır.

Şekil 1: Veri Toplama ve Akış Şeması



3.3.Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmada şikayetvar.com internet sitesi üzerindeki konu alanı "hastane" olarak seçilerek tesadüfen belirlenen oniki hastane için yirmibeş adet ileti alınmıştır. Araştırmaya dahil edilen veriler ilgili web sitesinden Aralık 2020 döneminde elde edilmiştir.

Araştırmaya dahil edilen hastaneler Acıbadem, Anadolu Sağlık Merkezi, Avrasya Hospital, Bayındır Hastanesi, Central Hospital, Emsey Hospital, Kolan Hastanesi, Liv Hospital, Medical Park Hastanesi, Medicana Hastanesi, Medipol Hastanesi ve Memorial Hastanesi' dir.

4.Bulgular ve Yorum

Şikayetvar.com sitesinden elde edilen bilgilere göre hastaneler için iletilen şikayetler Tablo 1.' de ana temalarla gösterilmektedir. Hastaneler için iletilen şikayetlerin ücret (%30), hizmet (%28) ve personel (%20) konusunda daha çok yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 1: Şikayet Ana Tema

Konu	Frekans	%
Ücret	90	30%
Hizmet	85	28%
Personel	61	20%
Süre	40	13%
İletişim	24	8%
Toplam	300	100%

Ücret için Tablo 2.'de iletilen şikayetlerin alt temaları gösterilmektedir. Yüksek ücret ödenmesi (%48) oranı ile ilk sırayı oluşturmaktadır.

Tablo 2: Ücret (Alt Tema)

Konu	Frekans	%
<i>Yüksek ücret istenmesi</i>	42	47%
<i>Alınmaması gereken ücretin istenmesi</i>	20	22%
<i>İade yapılmama</i>	10	11%
<i>Fatura verilmemesi</i>	7	8%
<i>Otopark ücreti</i>	4	4%
<i>Özel sigorta hatalı fiyat bilgisi</i>	3	3%
<i>Çağrı merkezinden yanlış ücret verilmesi</i>	2	2%
<i>Refakatçi ücreti alınması</i>	1	1%
<i>Nakil için ücret talebi</i>	1	1%
<i>Toplam</i>	90	100%

Ücret için iletilen şikayetlerden yüksek ücret alınmasına ilişkin örnek ifadelere aşağıda yer verilmiştir (şikayetvar.com):

"Eşim ve ben 10/10/2020 acilden Maslak Acıbadem Hastanesi'ne giriş yaptık Covid 19 pozitif çıktığı için iş yeri arkadaşım temaslı olduğumuzu belirttik test yaptırma istedik 509.26 TL +kdv test ücreti olarak 1100 TL'ye yakın test bedeli ödedik, sağlık bakanımız 250 TL'den fazla test ücreti alınmamasını iptal ederim diye açıklama yaptı biz bu ücretleri boşuna ödüyoruz daha önce de şikayette bulundum ama dönüş bile almadım!"

"Geçen hafta yaptırdığım PCR testine eşim ve ben ayrı ayrı 450 TL ödedik indirimli toplamda 900 TL! Sağlık bakanlığının genelgesini okuyunca arıyoruz muhatap yok maillere dönüş yok hastanede kimsenin haberi yok! Sağlık bu kadar önemsiz ve ticari olmamalı. Tüm tedavilerimiz Altunizade hastanesinde olduğu için mecbur gidiyoruz ama bir Covid teşhisinde 2 bin tl bulan faturalar ödüyoruz. Nasıl çözüm bulunacağı şüpheli!"

"06.07.2019 tarihinde mide bulantısı, ishal, kusma nedeniyle Anadolu Sağlık Hastanesi Gebze şubesine acilden iki çocukla birlikte giriş yapıldı. Hekim gördü gıda zehirlenmesi teşhisi konuldu. Tahliller için 2 bin TL ve muayene ettiği için 509 TL ödeme yapmamı istediler. Ben tahlilleri orada yaptırmadan ve sadece muayene ücretini ödeyerek ayrıldı."

Acilden giriş saat 12'den sonra giriş yapılmasına rağmen bu hastane para talep etmektedir. Mecburen doktor ücretini ödedim ve tahliller yapılmadan hastaneden çıkış verildi. Çıkış verilirken ambulans ya da herhangi bir yardım yapılmadan başka bir hastaneye gittim."

Konu ile hastaneyi aradığımda acildeki doktorun poliklinik pediatri doktoru olduğu bundan dolayı ücret ödemek zorunluluğum olduğu söyleniyor. Fakat ben acilden giriş yapmış olduğumu ilettim. Konu ile ilgili gereğinin yapılmasını rica ederim"

Hasta ve hasta yakınlarının aldıkları ya da alamadıklarını ilettikleri hizmet konusu için alt temalar Tablo 3.' te gösterilmiştir. Tedavinin eksik ya da aksak olması (%61) ile en çok iletilen konu olmuştur.

Tablo 3: Hizmet (Alt Tema)

Konu	Frekans	%
Tedavi eksikliği/aksaklığı	57	67%
Hijyen koşulları	13	15%
Rapora yanlış tanı yazılması	5	6%
Alınan test örneğinin kaybedilmesi	2	2%
Şikayetin sonuçlanmaması	2	2%
Yanlış bilgilendirme yapılması	1	1%
Gereksiz test/testlerin istenmesi	1	1%
Kimliğin kaybedilmesi	1	1%
Yapılan test sonrası hasar (kanama, çürüme, şişlik vb.)	1	1%
Ortam şartları (Oda sıcaklık/soğukluk seviyesi)	1	1%
Rapor verilmemesi	1	1%
Toplam	85	100%

Tedavinin eksikliği/aksaklığı için ilgili siteden elde edilen örnek ifadelere aşağıda yer verilmiştir (şikayetvar.com):

"Wm Medical Park Hastanesi Pendik hastanesinde Covid servisinde tedavi alıyorum. Ve hasta order dışında hemşire hatası olarak yanlış tedavi uyguladılar. Kendim kamu hastanesinde hemşire olarak çalışıyorum. Bilinçli olduğum için bu hataları fark ediyorum. Sağlıkta hata olmaz. Hata affetmez çünkü canınızla bedelini ödersiniz. Medical Park Hastanesi gibi köklü bir hastaneye yakıştırmadım böyle tecrübesiz hemşire lerle çalışmamalı. Yanlış ilaç yüzünden başka sıkıntılarım doğabilirdi benim Bu konuda gerekli yaptırımların yapılmasını istiyorum".

"Merhaba, öncelikle böyle bir konu hakkında yazmış olmanın vermiş olduğu üzüntü içerisindeyim. Akşam üstü babam gribal enfeksiyon nedeniyle acile gidiyor. Kendisi kronik rahatsızlığa sahip 64 yaşında bir bireydir! Ancak orada hiçbir şekilde kontrolü yapılmadan tam teşekküllü kan testi kontrolü yapılırsa (Covid testi dahil) 900 lira gibi bir ücret çıkacağı söylenip Parol içmeye devam etmesi gerektiği söyleniyor. Bu sizce ne kadar sağlıklı bir durum? Hastaların genel kontrolünü sağlamadan ücretin alınmaya yapıştirilmesi ve ilaç içmeye devam etmesi gerektiği söylenmesi bizim olduğu kadar toplumun da yararına değil zararınadır. Lütfen kar amacı gütmek yerine insanların sağlığı ile ilgilenelim".

Personel şikayetlerinin ilgisiz davranışlar (%56), tavır ve uslupla (%44) ile ilgili olduğu Tablo 4.'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Personel (Alt Tema)

Konu	Frekans	%
İlgisizlik	34	56%
Tavır, üslup hataları	27	44%
Toplam	61	100%

İlgisizlik, tavır ve üslup hatalarına yönelik şikayet örneklerine aşağıda yer verilmiştir (şikayetvar.com):

*"10.11.2020 saat 10:45 Medicana International İstanbul Hastanesi'ne geldim ve doktor R***A*** B**** bana bir ilaç yazdı. Aynı gün eczaneden aldım ve içtim. Ondan sonra korkunç bir alerjim oldu, tüm yüzüm, dilim şişti, ellerim lekelerle kaplandı, nefes almak zorlaştı. Bu daha önce hiç görmedim.*

Aynı akşam acile gittim, başka bir doktor bana serum verdi ve anafilaktik şok, Quincke'nin ödemi teşhisi koydu.

Ertesi gün sabah 9: 00'da çok alerjik olduğum ilaçlarımı nasıl değiştirebileceğimi öğrenmek için doktoru aramaya çalıştım. Ne de olsa ilk hastalığım için hala tedaviye ihtiyacım var.

Ancak doktor gün boyunca asla geri aramadı.

Görünüşe göre hastalarının sağlığı ile ilgilenmiyor".

"Liv Hospital Ankara'da muayene oldum, tetkiklerim yapıldı. 21 Eylül'de tüm sonuçları göstermeye gittim, 4 hasta bekledim ama bana sıra geldiğinde doktoru sordum buralardadır dendi, bekledim, tekrar sordum, telefon edildi, doktor acil işi olduğu için hastane dışına çıkmış. Numaranızı bırakın sabah ilk iş sizi arayacak dendi. 4. Gün hala aranacağım. Üstelik de ilk muayene bir ameliyat görünüyor denmişti. Bir daha hiçbir şey için bu hastaneyi tercih etmem. Özel bir doktora gittim teşhis de farklı".

"02.09.2020 tarihinde sabaha karşı 4:00 gibi babam fenalaştı ve özel ambulans çağırarak kendisini Anadolu Sağlık Merkezine götürdük götürmez olaydık! Girişteki bayan bir doktor (şu an ismini vermeyeceğim) aynen şu cümleleri kurdu."Burası otel mi öyle kafana göre geliyorsun. Buraya böyle her istediğin zaman gelemezsin "Tabii ki bende, otellerin nerede olduğunu biliyorum otele gitmek istesem buraya gelmezdim. Burası hastane değil mi hastam acil gecenin 4:00 ü dedim gelmeden sizden izin mi alacağım dedim yani sonuç olarak tartıştık ve ben babamı alarak başka bir hastaneye götürdüm. Hayatımda hiçbir hastaneden böyle bir tepki almamıştım. Tecrübe oldu benim için şimdi çevremdeki bütün insanlara bu terbiyesizliğinizi anlatacağım ve bir daha yanından bile geçmeyeceğim. Dışarıdan çok profesyonel gibi görünüyorlar ama hiç alakası yok!".

"Annem bugün Konya Medicana hastanesine anjiyo olmak için yatırıldı. Sabah 9 gelin deyip öğleden sonra 14:30'da anjiyoya alındı o kadar saat boş boş bekletildi ve yanında sadece 1 kişi kalabilir dendi. 11. Katta çalışan sağlık personelleri insanı kovar gibi davrandılar"

*"Saat 04.30 da Medipol Sefaköy Hastanesine geldim. Tansiyonum 9.6 ayakta duramıyorum Doktor M**e**muayene etti tansiyonum ölçülmedi, eşim dedi tansiyonum ölçüldü eşim dedi ateşim ölçüldü ben istedim ultrason yapıldı. Ayakta duramıyorum, -3 e kan vermeye gönderdiler Allah razı olsun kan alan hemşire daha doktora yatırdı ayaklarımı yukarı kaldırdı alkol koklattı. Doktordan daha çok ilgilendi. Eşim doktora hanımım kusuyor ayakta duramıyor dedi doktor hemen*

kabadayılık yaptı benden daha mı iyi biliyorsun canın kavga mı istiyor diye agresif tavırlar sergiledi. Acilden giriş yaptık hiçbir hizmet almadık iki saat sandalyede iki büküm kaldım 700 TL ödeme yaptık üstüne hakaret işittik. Sağlık Bakanlığı sadece Covid şikayetlerini alıyormuş maalesef ülke de sağlık sektörü batmış. Herkes yaptığı işin hakkını verse hiçbir sorun kalmayacak, kimse zorla mesleğini icra etmesin".

Tablo 5.' te süre hakkında iletilen şikayetler gösterilmiştir. Randevu saatine uygun davranılmaması (%45) ve test sonuçları için uzun süre bekletilme (%43) en sık şikayet konusunu oluşturmaktadır.

Tablo 5: Süre (Alt Tema)

Konu	Frekans	%
<i>Randevu saatine riayet edilmemesi</i>	18	45%
<i>Test sonucunun açıklanma süresi uzunluğu</i>	17	43%
<i>Tedavi için uzun süre bekletilme</i>	5	13%
<i>Toplam</i>	40	100%

Tablo 6.'da iletişim konusunda ulaşılamama (%71) en çok iletilen konu olmuştur.

Tablo 6: İletişim (Alt Tema)

Konu	Frekans	%
<i>Ulaşılamama</i>	17	71%
<i>Bilgi alamama</i>	7	29%
<i>Toplam</i>	24	100%

Ulaşamama konusunda örnek şikayet ifadesi aşağıda yer almaktadır (şikayetvar.com):

"27 Kasım tarihinde Covid 19 testi yaptırdık testimiz pozitif çıktı ücret iadesi ve bilgi amaçlı acil danışma muhasebe departmanlarını defalarca aramamıza rağmen muhatap olacak yetkili bir kişi bulamadım data kayıtlarına bakılırsa 3 günden beri arıyoruz. Bu dönemde tek bir yetkiliye ulaşamamak kabul edilemez. Umarım konu dikkate alınıp dönüş yapılır."

5. Sonuç ve Öneriler

Teknolojinin gelişim göstermesi iletişim olanaklarının değişmesi müşteri beklentilerinin artmasına neden olmaktadır. Sağlık sektöründe tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi yoğun rekabetin olması sebebi ile müşteri memnuniyeti oldukça önemlidir. Kurumların ayakta kalabilmeleri rekabeti sürdürebilmeleri hedefiyle müşteri

memnuniyetinin sağlanması için sağlık kurumlarının şikayet yönetimi süreçlerini oldukça iyi ve etkin şekilde yönetmeleri gerekmektedir. İyi ve etkin şikayet yönetimi için müşteri beklentilerinin anlaşılması gerekmektedir. Bu kapsamda şikayet yönetimi ekiplerinin kurumsal yapılara uygun şekilde kurulması ve yönetilmesi hasta ve hasta yakınlarının hastanelerde yaşadıkları deneyimlerinin iyileştirilmesi gerekmektedir.

Araştırmada şikayetvar.com üzerinden iletilen şikayetler incelenmiştir. On iki farklı hastane için iletilen şikayetlerin ana konusunun ücretler ve ardından da sunulan hizmetler hakkında olduğu görülmektedir. Şikayetlerin konularının personeller ve iletişim olduğu da görülmektedir. Hasta ya da hasta yakınlarının hastane ücret politikaları için ilettikleri şikayetler arasında tedavi ya da tetkik ücretlerini yüksek bulmaları söz konusudur. Yüksek ücret ifade edilmesi, aşırı zam gelmesi şeklinde iletileri olmuştur. Ücret konusunda hastanelerin almamaları gereken ücretleri aldıkları yönünde de şikayetler iletilmektedir. Alınan ücretin iade edilmemesi de hastanelere iletilmiştir. Hastanelere iletilen şikayetlerde hizmet konusunda hasta veya hasta yakınlarının tedavilerinin tam yapılmadığı ya da tedavi süreçlerinde aksaklık yaşadıkları iletilmiştir. Hastanelere hijyen konusunda da şikayet iletilmiştir. Özellikle içinde bulunan Koronavirüs pandemisi sebebi ile hastaların virüs taşıyan hastalarla aynı ortamda tutulması ya da gerekli temizlik şartlarının sağlanmaması iletilen şikayetler arasındadır. Hizmet konusu için hastalar yapılan testlerde sonuçların yanlış iletildiği yönünde şikayetlerde de bulunmuşlardır.

Hastaların ya da hasta yakınlarının ilettikleri şikayetlerin çözümlenmemesi, alınan test örneklerinin kaybedilmesi şeklinde şikayetleri de bulunmaktadır. Hasta ve hasta yakınlarının hastanelere süre konusunda ilettikleri şikayetlerde randevu saatine uyum gösterilmemesi muayene ya da kontrol için gittikleri zaman verilen saatlerde doktorun müsait olmaması yönünde şikayetleri bulunmaktadır. Hastanelerin test sonuçlarını açıklama süreleri de uzun bulunmaktadır. Hastanelere iletilen iletişim konulu şikayetler ise hastanelere ulaşamama bilgi alamama konularını kapsamaktadır.

Hasta şikayetlerinin incelenmesi için yapılan çalışmalarla çalışmanın sonuçlarının benzerlik gösterdiği görülmektedir. Hastaların daha çok ücret politikalarından, personellerin ilgisizliği, saygınlık görememe gibi şikayetlerinin olduğu görülmektedir (Tokay Argan ve Arıcı, 2019, s. 348-352; Şahinli ve Özdemir, 2019, s. 20; Öztaş, Dirican ve Tengilimoğlu, 2109, s. 154; Karaağaç, Erbay ve Esatoğlu, 2018, s. 287; Kırgın Toprak ve Şahin, 2012, s. 18).

Bu çalışmada ulaşılan sonuçların hastanelerin şikayet yönetimi süreçlerine katkı sağlayacağı iyileştirme ve geliştirme yapacakları konuların belirlenmesi açısından ve hasta memnuniyeti ve toplum sağlığı açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Bundan sonraki çalışmalar için evrenin geliştirilmesi özel ve kamu hastaneleri arasındaki farkların belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılması sağlık sektörünün ilerlemesine katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

AKGÜL, N., PALTEKİ, T., ŞİMŞEK, E.E., BAYRAM, M., ERKAN, İ, ULUTİN, H. C. (2016). Bir Grup Kamu Hastanesine Alt Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Şikayet Başvurularının İncelenmesi, Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimlerin Dergisi, 1(1), 1-7.

ALABAY, M. N. (2010). Geleneksel Pazarlamadan Yeni Pazarlama Yaklaşımlarına Geçiş Süreci, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(2), 213-235.

BARLOW, J. ve CLAUS M. (2009). Her Şikayet Bir Armağandır. İşler Ters Gittiğinde Müşteri Sadakatini Yeniden Nasıl Kazanırsınız, İstanbul, Rota Yayınları.

- BAŞ, T. ve AKTURAN, U. (2008). Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi, Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- BLÖNDAL, M.R. ET AL. (2017). Consumer Complaint Behaviour on Facebook and Twitter Brand Pages. PhD Thesis, <https://skemman.is/handle/1946/28660>.
- BOSTAN, S., KILIÇ, T. VE ÇİFTÇİ, F. (2014). Sağlık Bakanlığı 184 SABİM Hattına Yapılan Şikayetlerin Karşılaştırmalı Analizi, Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 3(5), 43-51.
- BURUCUOĞLU, M. (2011). Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BUTELLI, S. (2007). Consumer Complaint Behavior (CCB): A Literature Review, Newcastle: Northumbria University. <https://www.semanticscholar.org>.
- CHO, Y., & HILTZ, R. (2002). An Analysis of Online Customer Complaints: Implications for Web Complaint Management, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.
- ÇAMCI, M. (2007). Sağlık Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- FITZSIMMONS, J. A. & FITZSIMMONS M. J. (1994). Service Management for Competitive Advantage. Singapore: McGraw-Hill.
- GILLY M.C., STEVENSON W.B. & YALE, L.J., (1991). Dynamics of Complaint Management in the Service Organization, Journal of Consumer Affairs, 25(2), 295-322.
- GÖKDENİZ, İ., BOZACI, İ., ve KARAKAYA, E. (2011). Şikayet Yönetim Süreci Sonrası Memnuniyeti Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 173-185.
- GÜNDÜZ, H. E., AKAR, Ç., ÖZGÜLBAŞ, N., ÖNCE, S. (2004). Sağlık Kurumlarında Maliyet Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No.759.
- HARRISON-WALKER, L. J. (2001). E-Complaining: A Content Analysis of an Internet Complaint Forum. Journal of Services Marketing. 15 (5), 397-412.
- HEUNG, V. C. ve LAM, T. (2003). Customer Complaint Behaviour Towards Hotel Restaurant Services, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(5), 283-289.
- HOPPER, A. M. ve URIYO, M. (2015). Using Sentiment Analysis to Review Patient Satisfaction Data located on the Internet, Journal of Health Organization and Management, 29(2), 221-233.
- HOŞGÖR, H. ve CENGİZ, E. (2020). Sağlık Hizmetlerinden Şikayetçi Olan Bireylerin Genel Profili ve Şikayet Nedenleri: Türkiye Merkezli Bir Sistemik Derleme, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1), 191-217.
- JANUSZEWSKI, S. I. (2004). The Role of Service Quality and Expectations in Explaining Customer Complaints, University of California, San Diego.
- KARAAĞAÇ, C., ERBAY, E. ve ESATOĞLU, A.E. (2018). "Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikayetlerin İçerik Analizi İle İncelenmesi", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt.10, sayı.24, s.287-304.
- KARATAŞ, Z. (2015) "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri", Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, 1(1): 62-80.
- KIRGIN TOPRAK, D. VE ŞAHİN, B. (2012). Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hata Şikayetlerinin Değerlendirilmesi, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 3, 1-28.
- KOZAK, M., (2007), Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14(1), 136-151.
- KÖSE, E., (2007), Müşteri Sadakati Sağlamada Araçsal Bir Yöntem Olarak Şikayet Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

KRAEMER, M. U., YANG, C. H., GUTIERREZ, B., WU, C. H., KLEIN, B., PIGOTT, D.M., DU PLESSIS, L., FARIA, N. R., LI, R., HANAGE, W.P., BROWNSTEIN, J. S. (2020). The Effect of Human Mobility and Control Measures on the COVID-19 Epidemic in China, *Science*, 368(6490), 25-45.

MENSAH, J.K.B. (2016). Effectiveness Of Customer Complaint Handling And its Impact On Customer Retention: The Case Of Unibank Ghana Limited, PhD Thesis, Department of Marketing and Corporate Strategy of the Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana.

ODABAŞI, Y. (2000), "Satışta Ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi", Sistem Yayıncılık, İstanbul

ÖZTAŞ, B.E., DİRİCAN, O. ve TENGİLİMOĞLU, D. (2019). Sağlık İşletmelerinde Hasta Şikayetlerinin Değerlendirilmesi, *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(4), 108-119.

RAMSEY, R. D. (2016). How to Handle Customer Complaints, *American Salesman*, 61(2), 17-24.

ROBERT, J., SANDY, M. (2002). Best Practice Complaint Management, *Academy of Management Executive*, 16 (4), 145-154.

PLYMINE, J. (1991). "Complaints as opportunities", *Journal Of Service Research*, 5(1), 61-65.

Sağlık Bakanlığı (2020). <https://www.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 25.09.2020).

Sağlık Bakanlığı (2020). <https://covid19.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 25.09.2020).

SCRIABINA, N. ve FOMICHOV, S. (2007). 6 Ways to Benefit From Customer Complaints, *American Society for Quality, Vancouver Section* (408).

SOYSAL, M., KENANOĞLU, G. T., EMRE, A. ve HAŞEMOĞLU, S. (1993). Hastanelerde Bilgisayar Kullanımı. Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları No.486.

SUPRIADDIN, N., PALILATI, A., BUA, H. and PATWAYATI, H.J. (2015).The Effect Of Complaint Handling Toward Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi, *Int. J. Eng. Sci. (IJES)*, 4 (6), 01-10.

Süper Office, www.superoffice.com, (Erişim tarihi: 18.12.2020)

ŞAHİNLİ, S. ve ÖZDEMİR, E. (2019). Hasta Şikayet Başvuru İçeriklerinin İncelenmesi: İstanbul İli Devlet Hastanesi Örneği, *Sağlık Yönetimi ve Liderlik Dergisi*, 1, 16-21.

ŞENER, O. (1998). Kamu Ekonomisi. 6. Baskı. İstanbul: Alkım Yayınevi.

Şikayetvar.com (2021)., www.sikayetvar.com, (Erişim tarihi: 18.12.2020 ve 17.04.2021).

TOKAY ARGAN, M. ve ARICI, A. (2019). Sağlık İletişimde E-Şikayet: Hastaların ve Hasta Yakınlarının Şikayetvar.com Paylaşımları Üzerine Bir Araştırma, *Akdeniz İletişim Dergisi*, 31, 339-355.

TRONVOLL, B. (2008). Customer Complaint Behaviour in Service, Karlstads University, Faculty of Economic Sciences, Communication and IT, Service Research Center, PhD Thesis, Sweden.

YAMAN, Z. ve KAVUNCU, B. (2020). Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikayetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 282-297.

YILMAZ, C., VARNALI, K. ve KASNAKOĞLU, B.T. (2016). How do Firms Benefit From Customer Complaints. *Journal Of Business Research*, 69(2), 944-955.

Summary

Like all institutions in the service sector, healthcare institutions try to find solutions by closely following the complaints of patients and their relatives in order to survive in the competitive environment. Complaint is the negative feedback of the consumer who purchases the product or service. Close monitoring of the content of complaints plays an important role in the management of processes and prevention of complaints during the resolution phase.

In order to ensure long-term customer satisfaction, institutions' effective design of complaint management processes will turn into long-term patient satisfaction and institutional success. In order to establish successful and effective complaint resolution processes, the complaint should be viewed from the perspective of the customer, empathy with the customer, and the customer should be listened to and understood carefully. The complaint should be examined in all aspects, effective communication should be established with the customer, and a comprehensive and transparent response should be made to the customer in a short time and a solution should be produced. Training support should be provided to employees who are interested in the issue within the organization. For effective complaint management of institutions, correct questions should be asked to the customer, a note should be taken, the subject conveyed in detail should be analyzed, sufficient time should be allocated to the customer and a polite and courteous approach should be given to the customer and apologized when necessary. Complaint solution alternatives should be created in a short time. At the last stage of the solution of complaints, solutions that will exceed customer expectations and then follow up customer satisfaction.

Both the support received from technology and the improvement of the quality of the service that employees in the service sector need to offer are very critical in terms of satisfaction, survival of institutions and the development levels of countries. Bringing health services to a better level begins with the determination of what is needed. Awareness of the issues complained by patients and their relatives will contribute to the improvement of service quality. For this reason, the research has been designed and the submitted complaints have been analyzed. Complaints are forwarded to hospitals carrying out its activities in the health sector in Turkey was obtained. Complaints against hospitals wanted to be investigated were examined and interpreted; The research is qualitatively designed. Document analysis was conducted as a data collection method. The data of the research have been consolidated from the sikayetvar.com website. In the study, the subject area on the complaintvar.com website was selected as "hospital" and twenty-five messages were received for twelve hospitals that were randomly determined. The data included in the research was obtained in the period of December 2020. It is seen that the main subject of the complaints submitted to twelve different hospitals is about the fees and then the services provided. It is also seen that the subjects of complaints are staff and communication. Among the complaints made by patients or their relatives for hospital fee policies, it is possible that they find the treatment or examination fees high. There were messages such as expressing high wages and excessive raise. There are also complaints that hospitals receive fees that they should not have. Failure to return the fee was also conveyed to the hospitals. In the complaints conveyed to the hospitals, it was reported that the treatment of the patients or their relatives was not done properly or that they had problems in the treatment processes. Complaints regarding hygiene were also reported to hospitals. Keeping the patients in the same environment with the patients carrying the virus or not providing the necessary cleaning conditions, especially due to the coronavirus pandemic, are among the complaints conveyed. Patients also complained that the results were misrepresented in the tests performed for the service subject.

Complaints of patients or their relatives are not resolved and test samples are lost. Patients and their relatives have complaints about not being able to comply with the appointment time in the complaints they have submitted to the hospitals about time, that the doctor is not available at the given hours when they go for examination or control. Hospitals also have a long time to declare test results. Communication-related complaints conveyed to hospitals include not being able to reach hospitals and not being able to obtain information.