

TÜKETİCİLERİN HASTANE POLİKLİNİK HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ

Fatma ARPACI*
Ali Fuat ERSOY**

Özet

Araştırma tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin incelenmesi amacı ile Ankara’da devlet hastaneleri ve özel hastanelerden hizmet alan, gönüllü 351 tüketici üzerinde yürütülmüştür.

Çalışmaya alınan tüketicilerin yaklaşık olarak 1/3’ü 31-45 yaş grubunda ve yaş ortalaması 36.0±13.8’dir. Tüketicilerin % 61.2’si kadın ve % 37.3’ü yükseköğretim mezunudur. Tüketicilerin aylık ortalama gelir miktarı 914.3±591.6 TL’dir. Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine hastane türünün etkili olduğu; “hastane ortamı genel olarak temiz” (t= -7.46, p<0.01), “hastane sıcak ve rahat bir ortam” (t= -7.63, p<0.01) ve “tahlil randevularının süresi kısa” (t= -10.12, p<0.01) ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında farklılık özel hastane yönünde saptanmıştır. “Tuvaletler temiz” (F=11.381, p<0.01), “sıra beklemede oturma yeri var” (F=4.645, p<0.05) ve “tahlil randevularının süresi kısa” (F=4.753, p<0.01) ifadelerinin aylık gelir miktarı ile ilişkili olduğu, aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olanlar arasında ilişki olduğu saptanmıştır.

“Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik” (F=14.529, p<0.01) ifadesi tüketicinin eğitim durumu ile ilişkilidir. “Personel yardımsever ve yardımcı” (F=10.471, p<0.01) ifadesi tüketicinin aylık gelir miktarından etkilenmektedir ve aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler arasında ilişki bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Tüketici, Hastane, Poliklinik, Hastane Poliklinik Hizmetleri, Hizmet Kalitesi.

* Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Aile Ekonomisi Eğitimi Anabilim Dalı, arpacif@gazi.edu.tr.

** Prof. Dr., Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Aile Ekonomisi Eğitimi Anabilim Dalı, fersoy@gazi.edu.tr.

A STUDY INTO THE VIEWS OF CONSUMERS WITH REGARD TO THE SERVICE QUALITY AT HOSPITAL POLYCLINICS

Abstract

The current study was carried out over volunteered 351 consumers taking a service at public and private hospitals in Ankara in order to investigate their views regarding the service quality at hospital polyclinics. Almost 1/3 of the consumers included in the study were in the age group of 31/45 and mean age was 36.06 ± 13.89 . Of the consumers, 61.2% were women and 37.3% were a graduate of a higher education. Average monthly income of the consumers was 914.35 ± 591.61 Turkish Liras (TL). It was found in the study that the type of hospital had an impact on the views of consumers regarding physical environment and units and that a significant difference was found between public and private hospitals in the items of “hospital setting is generally clean” ($t=-7.46, p>0.01$), “hospital is a warm and comfortable environment” ($t=-7.63, p>0.01$) and “the duration of analysis issues is short” ($t=10.12, p>0.01$). It was also determined that the items of “restrooms are clean” ($F=11.381, p<0.01$), “there are seats to sit while waiting” ($F=4.645, p<0.05$) and “the duration of analysis issues is short” ($F=4.753, p<0.01$) had a relation with monthly income and between those with a monthly income of 750 TL and less and of 751-1250 TL. The item of “health staff is polite and friendly” ($F=10.471, p<0.01$) was related to the educational status of the consumers. The items of “the staff is helpful” ($F=10.471, p<0.01$) was affected by the amount of monthly income of the consumers and a relation was found between the consumers with a monthly income of 750 TL and less and those with a monthly income of 751-1250 TL.

Keywords: Consumer, Hospital, Polyclinic, Hospital Clinical Services, Service Quality.

Giriş

Renk, cinsiyet, yaş, ekonomik, toplumsal durum veya inançlar dikkate alınmaksızın, sağlık herkesin hakkıdır. Çoğu demokratik hükümler sağlığın yalnız ayrıcalıklı birkaç kişinin değil, herkesin hakkı olduğu gerekçesinden hareket ederek halkın rahatlığını sağlamak için yemin ederler. Dünya Sağlık Örgütü, tüzüğünün önsözünde sağlığı yalnız hastalık ve kuvvetsizliğin olmaması değil, tüm bedensel, ansal ve toplumsal gönencin bulunması olarak tanımlar. Aynı zamanda sağlığı her insanın temel haklarından biri olarak açıklar. Sağlık planlamasında tüketicinin dikkate alınması gereken bazı hakları vardır ve insanoğlu olarak eşsizliği saygıya layıktır. Sağlık hizmetleri tüketicisi sağlık hizmetlerinin planlanmasında önemli bir

etkendir. Sağlık görevlileri tüketicinin sağlık hizmetleri ile ilgili sorunları ve öncelikleri hakkındaki bilgiyi kendisinden öğrenir (Fuerst et. all., 1979:12-13).

Günümüzde insan yaşamını etkileyen her alanda en önemli kavram kalitedir. Kalite çeşitli kişiler tarafından değişik şekillerde tanımlanmıştır. Bugün iş dünyasının üzerinde odaklandığı en önemli konu müşteridir. Kalite tanımı da genellikle müşteriye göre yapılmaktadır. En yaygın olarak kalite, kullanıma ve şartlara uygunluk veya mükemmeli arayışın sistematik bir yaklaşımı olarak tanımlanabilir (Tarım, 2000:1025). Kalite, hizmetin belirlenen veya doğabilecek gereksinimleri karşılama özelliklerinin toplamı, hizmeti ekonomik yoldan sunan ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemi olarak da tanımlanabilir. Bütün bu tanımlardaki ortak özellik tüketicinin tatmini olmalıdır. Hizmet, müşteri ile hizmeti sunan kişi veya kurumun karşılıklı olarak birbirleri ile diyalog kurmasını gerektiren bir sosyal faaliyettir. Hizmet organizasyonları, imalat organizasyonları dışındaki tüm faaliyetleri kapsamaktadır (Tarım, 2000:1025).

Ülkelerin gelişmişlik göstergelerinden birisi de sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesidir. Bu nedenle sağlık hizmetlerine her geçen gün daha da fazla önem verilmekte, sağlık hizmetlerinde standardizasyon hedeflenerek kalitenin devamı amaçlanmaktadır (Özen vd., 2011).

Sağlık hizmetlerinin üretildiği anda tüketilen ve depolanamayan bir özellik göstermesi, bu hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Hasta/tüketici memnuniyeti, sağlık hizmetinde kalitenin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Memnuniyete ilişkin bilginin kalite değerlendirmesinde olduğu kadar, sağlık bakım sistemlerinin şekillenmesinde ve yönetiminde de çok değerli olduğu kaydedilmektedir. Son yıllarda gerek kamu gerekse özel sağlık kuruluşlarında hasta/tüketici memnuniyeti konusuna giderek daha çok ilgi duyulduğu ve ölçüm çalışmalarının yaygınlaştığı görülmektedir. Hasta memnuniyeti, hasta bakım kalitesinin temel ölçütleri arasında sayılmaktadır. Bunun yanında hizmet kalitesi ile hasta/tüketici memnuniyeti arasındaki ilişkilerin yönü ve miktarının her zaman aynı olmayacağı da ileri sürülmektedir (Emhan vd., 2010; Aslan vd., 2008; Erdem vd., 2008; Yağcı ve Duman, 2006; Varinli ve Çakır, 2004).

Sağlık bilgisi daha fazla olan ve artan ölçüde sağlık bilgisi veren sayısız iletişim araçlarına kolaylıkla erişen daha iyi eğitilmiş bir toplum, daha bilinçli bir tüketici doğurmuştur. En azından iki sonuç belirgindir; tüketici daha fazla sağlık bakımı isteminde bulunuyor ve daha iyi nitelikte sağlık bakımı istiyor. Bu demektir ki, eğer tüketicinin istemleri karşılanacaksa, tüm sağlık görevlilerinin sağlık hizmetlerini en iyi şekilde yerine getirmesi gerekmektedir (Fuerst et. all., 1979:6-7).

Sağlık hizmetleri verilen kurumların başında hastaneler ve hastane poliklinikleri gelmektedir (Eren, 1984:131). Sağlık kurumlarının memnun etmesi gereken

geniş ve heterojen bir tüketici grubu bulunmaktadır. Sağlık kurumlarının başarısı ve yaşamını devam ettirebilmesi, büyük ölçüde tüketicilerin istek ve beklentilerini karşılayabilme becerisine bağlı olmaktadır (Kılınç, 2007). Bu nedenle tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin dikkate alınması gerekmektedir.

Yöntem

Araştırma tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin incelenmesi amacı ile planlanmış ve yürütülmüştür. Çalışmanın evrenini Ankara'da bulunan devlet hastaneleri ve özel hastaneler oluşturmaktadır.

Araştırmanın örnekleme Ankara İl Sağlık Genel Müdürlüğü tarafından izin verilen devlet hastanelerinden Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi, SSK Ankara Eğitim Hastanesi ile Ankara Numune Hastanesi ve özel hastanelerden Özel Çankaya Hastanesi, Özel Doruk Tıp Merkezi ile Özel Lokman Hekim Hastanesi'nden hizmet alan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 351 tüketici alınmıştır. Araştırma verileri 1 Ekim-30 Aralık 2010 tarihlerinde toplanmıştır. Araştırma verilerinin elde edilmesinde anket formu ve yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır.

Tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi ile ilgili sorular konu ile ilgili kaynaklardan yararlanılarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır (Özen vd., 2011; Erdem vd., 2008; Yağcı ve Duman, 2006; Varinli ve Çakır, 2004; Sarp ve Tükel, 1999).

Elde edilen veriler SPSS 15.0 yazılımından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırma kapsamına alınan tüketicilere ilişkin demografik özelliklerin mutlak ve yüzdelerle gösteren tablo oluşturulmuştur. Araştırma kapsamına alınan tüketicilerden 225'i (% 64.1) devlet hastanesinden hizmet alırken, 126'sı (% 35.9) özel hastanelerden hizmet almaktadır.

Tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşleri Likert tipi ifadelerle verilen yanıtlarla ölçülmüştür. İfadelerle verilen yanıtlar 1: hiçbir zaman, 2: bazen ve 3: her zaman olarak ele alınmıştır.

Her bir soru için olası en düşük puan 1, en yüksek puan 3'tür. Tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesinde hastane türünün ve cinsiyetin etkisi t-testi, eğitim durumu ve aylık gelir miktarının etkisi ise varyans analizi (One-Way ANOVA) ile araştırılmıştır.

Değişkenler arasındaki anlamlı farklılık 0.05 ya da 0.01 düzeyinde yorumlanmıştır.

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarının anlamlı çıktığı durumlarda, farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Scheffe Testi uygulanmıştır.

Bulgular ve Tartışma
Tüketicilere İlişkin Demografik Özellikler

Tablo 1. Tüketicilere ilişkin demografik özellikler

Yaş	Sayı	%	Medeni durum	Sayı	%
≤ 30	146	41.6	Evli	219	62.4
31 – 45	112	31.9	Evli değil	132	37.6
46 ≤	93	26.5			
Cinsiyet			Sosyal güvence		
Kadın	218	62.1	Var	307	87.5
Erkek	133	37.9	Yok	44	12.5
Eğitim durumu			Aylık gelir miktarı (TL)		
İlkokul ve daha az	105	29.9	≤ 750	114	32.5
Orta dereceli okul	115	32.8	751-1250	147	41.9
Yüksekokul	131	37.3	1251 ≤	90	25.6
TOPLAM	351	100.0	TOPLAM	351	100.0

Araştırma kapsamına alınan tüketicilerin % 41.6'sı 30 yaşında ya da daha genç yaşta olup, % 31.9'u 31-45 yaş grubunda ve % 26.5'i de 46 yaşında ya da daha büyük yaşta'dır. Tüketicilerin yaş ortalaması 36.06 ± 13.89 'dur. Tüketicilerin yarısından çoğu (% 62.1) kadın ve % 37.9'u erkektir. Yaklaşık 1/3'ü ilkökul mezunu ya da daha düşük eğitilmiş olup, % 37.3'ü yüksekokul mezunudur. Tüketicilerin % 62.4'ü evlidir ve % 87.5'inin sosyal güvencesi vardır. Aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerin oranı % 32.5 olup, % 41.5'inin aylık gelir miktarı 751-1250 TL arasındadır ve % 25.6'sının aylık gelir miktarı da 1251 TL ya da daha çoktur. Tüketicilerin aylık ortalama gelir miktarı 914.35 ± 591.61 TL'dir.

Tüketicilerin Hastane Poliklinik Hizmet Kalitesine İlişkin Görüşleri**Tablo 2.** Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi

Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşleri	Devlet $\bar{X} \pm SD$	Özel $\bar{X} \pm SD$	t	p
Hastane ortamı genel olarak temiz	2.52±0.58	2.92±0.25	-7.46	0.000**
Tuvaletler temiz	2.34±0.67	2.89±0.33	-8.63	0.000**
Lavabolarda sabun vb. var	2.55±0.61	2.97±0.15	-7.67	0.000**
Sıra beklemede oturma yeri var	2.59±0.57	2.98±0.12	-7.47	0.000**
Asansörle gerekli yere gitme imkânı var	2.46±0.68	2.90±0.29	-6.93	0.000**
Acıkınca bir şeyler yemek mümkün	2.72±0.53	2.68±0.50	0.79	0.427
Hastane sıcak ve rahat bir ortam	2.43±0.69	2.92±0.25	-7.63	0.000**
Hastane havası temiz ve sağlıklı	2.25±0.75	2.90±0.29	-9.25	0.000**
Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay	2.09±0.71	2.86±0.38	-11.20	0.000**
Tahlil randevularının süresi kısa	2.04±0.73	2.77±0.43	-10.12	0.000**
Gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme	2.27±0.67	2.81±0.38	-8.33	0.000**

**p<0.01

Devlet N=225

Özel N=126

Tablo 2’de görüldüğü gibi araştırma kapsamına alınan tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi incelendiğinde; “hastane ortamı genel olarak temiz” (t= -7.46, p<0.01), “tuvaletler temiz” (t= -8.63, p<0.01), “lavabolarda sabun vb. var” (t= -7.67, p<0.01), “sıra beklemede oturma yeri var” (t= -7.47, p<0.01), “asansörle gerekli yere gitme imkânı var” (t= -6.93, p<0.01), “hastane sıcak ve rahat bir ortam” (t= -7.63, p<0.01), “hastane havası temiz ve sağlıklı” (t= -9.25, p<0.01), “polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay” (t= -11.20, p<0.01), “tahlil randevularının süresi kısa” (t= -10.12, p<0.01) ve “gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme” (t= -8.33, p<0.01) ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar olduğu saptanmıştır. Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerinde hastane türünün etkili olduğu ve özel hastanelerden hizmet alanların devlet hastanesinden hizmet alanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir (p<0.05).

Sarp ve Tükel (1999) tüketicilerin poliklinik hizmetlerinden memnun kalma oranının % 64.7 olarak bulmuştur. Hastaların % 30.8'i poliklinik işlerinin hızını ve zamanlamasını yeterli bulmakta, % 44.9'u hastane temizliğini iyi bulmakta, % 34.4'ü tuvaletlerin temizliğinin orta düzeyde olduğunu belirtmektedir. Davis ve Bush (2003) hastanın sosyo demografik özelliklerinin ve sağlık bakım hizmetinden beklentilerinin hasta memnuniyetini etkilediğini ifade etmektedirler. Yağcı ve Duman (2006) hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin yaptıkları araştırmada, hizmet kalitesi boyutları ve genel memnuniyet düzeyleri bakımından en düşük değerlere devlet hastaneleri, en yüksek değerlere de özel hastanelerin sahip olduklarını, üniversite hastanelerinin değerlerinin ise tüm bağımlı değişkenler düzeyinde ortada yer aldığını saptamışlardır. Bu çalışmalar araştırmayı desteklemektedir. Özel hastanelerin kar amaçlı kurulması hizmet kalitesi unsurlarının uygulanması ve denetim ile poliklinik hizmet kalitesine daha fazla önem vermelerinin nedenini açıklayabilir.

Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi incelendiğinde; “hastane ortamı genel olarak temiz” (F=17.445, p<0.01), “hastane sıcak ve rahat bir ortam” (F=12.252, p<0.01), “hastane havası temiz ve sağlıklı” (F=16.721, p<0.01) ve “gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme” (F=13.735, p<0.01) ifadelerinde aylık gelir miktarının etkili olduğu ve hem aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler, hem de 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 1251 TL ya da daha çok olan tüketiciler arasında ilişki saptanmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi

Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Hastane ortamı genel olarak temiz	8.930	4.465	17.445	0.000**	1-2, 1-3
Tuvaletler temiz	8.666	4.333	11.381	0.000**	1-2
Lavabolarda sabun vb. var	2.415	1.208	4.255	0.015*	1-2
Sıra beklemede oturma yeri var	2.297	1.149	4.645	0.010*	1-2
Asansörle gerekli yere gitme imkânı var	6.057	3.028	8.461	0.000**	1-2, 2-3
Acıkınca bir şeyler yemek mümkün	0.780	0.390	1.426	0.242	
Hastane sıcak ve rahat bir ortam	9.032	4.516	12.252	0.000**	1-2, 1-3

Hastane havası temiz ve sağlıklı	15.054	7.527	16.721	0.000**	1-2, 1-3
Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay	7.301	3.651	7.278	0.001**	1-2, 2-3
Tahlil randevularının süresi kısa	5.030	2.515	4.753	0.009**	1-2
Gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme	10.635	5.318	13.735	0.000**	1-2, 1-3

** p<0.01

* p<0.05

1: 750 TL ve daha az

2: 751 -1250 TL 3:1251 TL ve daha çok

“Tuvaletler temiz” (F=11.381, p<0.01), “lavabolarda sabun vb. var” (F=4.255, p<0.05), “sıra beklemede oturma yeri var” (F=4.645, p<0.05) ve “tahlil randevularının süresi kısa” (F=4.753, p<0.01) ifadelerinin aylık gelir miktarı ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olanlar arasında saptanmıştır. “Asansörle gerekli yere gitme imkânı var” (F=8.461, p<0.01) ve “polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay” (F=7.278, p<0.01) ifadeleri de tüketicinin aylık gelir miktarı ile ilişkilidir. Bu ilişki hem aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler, hem de 751-1250 TL olan tüketiciler ve 1251 TL ya da daha çok olan tüketiciler arasında bulunmuştur (Tablo 3). Cinsiyetin etkisi incelendiğinde; “hastane ortamı genel olarak temiz” (t= -2.16, p<0.05) ve “hastane havası temiz ve sağlıklı” (t= -3.15, p<0.01) ifadelerinin tüketicinin cinsiyetinden etkilendiği ve erkek tüketicilerin (2.74, 2.63) kadın tüketicilerden (2.61, 2.39) daha yüksek ortalama puana sahip olduğu belirlenmiştir. “Asansörle gerekli yere gitme imkânı var” (t= 2.83, p<0.01) ifadesi de cinsiyete göre anlamlıdır ve kadın tüketiciler (2.69) erkek tüketicilere (2.50) göre daha yüksek ortalama puana sahiptir. Diğer ifadelerde anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05). Çatı ve Yılmaz (2002) ‘ın hastaların/tüketicilerin hastane hizmetlerinin kalitesini algılamasını etkileyen göstergelerin neler olduğunu belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, müşteri memnuniyeti açısından hastanın cinsiyetinin, daha önce gittiği hastanenin ve eğitim düzeyinin etkili olduğu; kadınların erkeklerden daha fazla memnun kaldığı belirlenmiştir.

Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi incelendiğinde; “hastane ortamı genel olarak temiz” (F=6.805, p<0.01), “tuvaletler temiz” (F=8.931, p<0.01), “asansörle gerekli yere gitme imkânı var” (F=9.272, p<0.01), “hastane sıcak ve rahat bir ortam” (F=13.544, p<0.01), “polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay” (F=13.035, p<0.01),

TÜKETİCİLERİN HASTANE POLİKLİNİK HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN

“tahlil randevularının süresi kısa” (F=20.791, p<0.01) ve “gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme” (F=23.555, p<0.01) ifadelerinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Anlamlı farklılık hem ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekökol mezunları, hem de orta dereceli okul mezunu tüketicilerle yüksekökol mezunları arasında saptanmıştır. “Lavabolarda sabun vb. var” (F=6.114, p<0.01) ve “sıra beklemede oturma yeri var” (F=4.359, p<0.05) ifadelerinde ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekökol mezunları arasında, “hastane havası temiz ve sağlıklı” (F=21.711, p<0.01) ifadesinde ise tüm gruplar arasında farklılık saptanmıştır (Tablo 4).

Tablo 4. Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi

Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Hastane ortamı genel olarak temiz	3.689	1.844	6.805	0.001**	1-3, 2-3
Tuvaletler temiz	6.891	3.446	8.931	0.000**	1-3, 2-3
Lavabolarda sabun vb. var	3.435	1.717	6.114	0.002**	1-3
Sıra beklemede oturma yeri var	2.159	1.080	4.359	0.013*	1-3
Asansörle gerekli yere gitme imkânı var	6.607	3.304	9.272	0.000**	1-3, 2-3
Acıkınca bir şeyler yemek mümkün	0.786	0.393	1.438	0.239	
Hastane sıcak ve rahat bir ortam	9.916	4.958	13.544	0.000**	1-3, 2-3
Hastane havası temiz ve sağlıklı	19.049	9.524	21.711	0.000**	1-2-3
Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay	12.674	6.337	13.035	0.000**	1-3, 2-3
Tahlil randevularının süresi kısa	20.189	10.095	20.791	0.000**	1-3, 2-3
Gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme	17.333	8.667	23.555	0.000**	1-3, 2-3

**p<0.01

*p<0.05

1: İlkökol ve daha az

2: Orta dereceli okul

3: Yüksekökol

Tablo 5. Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi

Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri	Devlet $\bar{X} \pm SD$	Özel $\bar{X} \pm SD$	t	p
Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik	2.33±0.60	2.79±0.40	-7.54	0.000**
Sağlık çalışanları yeterince ilgili	2.43±0.57	2.85±0.35	-7.51	0.000**
Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor	2.59±0.63	2.87±0.35	-4.52	0.000**
Tüm sorulara cevap alınabiliyor	2.48±0.64	2.80±0.41	-4.91	0.000**
Tüm hastalara eşit davranılıyor	2.28±0.69	2.85±0.43	-8.31	0.000**
Hastalık sonrası doktor takibi mümkün	2.51±0.66	2.82±0.45	-4.73	0.000**
Hasta mahremiyetine dikkat ediliyor	2.77±0.46	2.97±0.15	-4.79	0.000**
Doktoru seçme şansı var	2.47±0.70	2.77±0.51	-4.26	0.000**

** p<0.01

Devlet N=225 Özel N=126

Tablo 5’de görüldüğü gibi tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerinin tümünde özel hastane ortalama puanları devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksektir ve gruplar arasındaki farklılık önemlidir (p<0.01). Sarp ve Tükel (1999) ‘e göre erkek ve kadın hastaların eğitimleri ile hastane ve tuvalet temizliği ile ilgili düşünceleri arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. İçli vd. (2006) sosyo demografik özelliklerin hasta memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu hastanın cinsiyetinin ve eğitim durumunun hekimlerin ve hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyeti farklılaştırdığını saptamışlardır. Erdem vd. (2008) hastaların kantin ve kafeterya hizmetlerinden, lavabo ve tuvalet hizmetlerinden, beslenme hizmetlerinden daha az memnun olurlarken; hekimlerin ilgi ve nezaketinden, hekimlerin teşhis ve tedavi konusunda hastaları bilgilendirmesinden ve genel olarak hastaneden alınan hizmetten daha fazla memnun olduklarını saptamıştır.

Özen vd. (2011) ise hastaların genel olarak hastanenin WC, lavabo, poliklinik gibi yerlerinin temizliğinden ve bakımından memnun olmadıklarını, % 53.2’sinin bekleme salonlarının konfor, havalandırma ve koltuk sayısının yeterli olmadığını düşündüğünü, % 42.4’ünün hastaların muayeneden önce beklendiğini ifade etmiştir.

Tablo 6. Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi

Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik	9.591	4.796	15.150	0.000**	1-2, 2-3
Sağlık çalışanları yeterince ilgili	5.051	2.526	8.770	0.000**	1-2
Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor	3.059	1.530	4.869	0.008**	1-2
Tüm sorulara cevap alınabiliyor	6.721	3.360	10.130	0.000**	1-2, 1-3
Tüm hastalara eşit davranılıyor	4.489	2.244	5.097	0.007**	1-2
Hastalık sonrası doktor takibi mümkün	4.858	2.429	6.630	0.001**	1-2, 1-3
Hasta mahremiyetine dikkat ediliyor	1.927	0.963	6.477	0.002**	1-2
Doktoru seçme şansı var	0.863	0.431	0.984	0.375	

**p<0.01

1: 750 TL ve daha az 2: 751 -1250 TL 3:1251 TL ve daha çok

Varinli ve Çakır (2004)'ın yaptığı çalışmada, hizmet özellikleri ile ilgili değerlendirmelerin iyi ve çok iyiye yakın (4 ve üzeri) olduğu görülmektedir. Hizmet özellikleri ile ilgili ifadelerin aritmetik ortalamaları incelendiğinde, kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı gerçekleşmesi ile doktorların gösterdikleri nezaket düzeyi açısından, araştırma yapılan özel hastanenin çok iyiye yakın değerler aldığı görülmektedir. Hastane ortamının gürültüsüz olması, yardımcı hizmetlilerden memnuniyet, hastane personelinin genel olarak birbiriyle uyum içerisinde çalışması ve muayene olabilmek için beklenen sürenin iyiye yakın olarak değerlendirildiği saptanmıştır. Genel olarak hastanede verilen sağlık hizmetleri hakkındaki değerlendirmelerine bakıldığında iyi olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Araştırma kapsamına alınan tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi incelendiğinde; “sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik” (F=15.150, p<0.01) ifadesinin tüketicinin aylık gelir miktarı ile ilişkili olduğu ve bu ilişkinin hem aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler, hem de 751-1250 TL olan tüketiciler ve 1251 TL ya da daha çok olan tüketiciler arasında olduğu saptanmıştır. “Sağlık çalışanları yeterince ilgili” (F=8.770, p<0.01), “doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor” (F=4.869, p<0.01), “tüm hastalara eşit davranılıyor” (F=5.097, p<0.01) ve “hasta mahremiyetine dikkat ediliyor” (F=6.477, p<0.01) ifadeleri ile aylık gelir miktarının ilişkili olduğu saptanmıştır. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler arasında bulunmuştur. “Tüm sorulara cevap alınabiliyor” (F=10.130, p<0.01) ve “hastalık sonrası doktor takibi mümkün” (F=6.630, p<0.01) ifadelerinde aylık gelir miktarının etkili olduğu ve hem aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olanlarla 751-1250 TL olan tüketiciler, hem de 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 1251 TL ya da daha çok olan tüketiciler arasında ilişki saptanmıştır (Tablo 6).

Yapılan bir çalışmada, hastaların en çok memnun kaldıkları konunun sağlık çalışanlarının davranışı (% 50,8) olduğu, en çok rahatsız oldukları konunun ise fizik teknik koşulların (% 39,3) olduğu belirlenmiştir (Aytar ve Yeşildal, 2004). Erdem vd. (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise, hasta bağlılığının en fazla ilgi ve nezaket boyutundan etkilendiği belirlenmiştir.

Bunu idari hizmetlerden memnuniyet ve son olarak da tıbbi hizmetlerden memnuniyet boyutları takip ettiği belirlenmiştir. Ünalın vd. (2008) hastaların % 78.3’ünün hastane hizmetlerinden, % 66.6’sının hemşire ve diğer hastane personel davranışlarından, % 74.9’unun doktor davranışlarından memnun olduğunu belirlemiştir. Hastaların % 51.8’i hekimlerin hastalıkları hakkında yeterli bilgi verdiklerini ifade etmiş, doktor davranışlarından memnun olma ile doktorun hastalık hakkında bilgi vermesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Sarp ve Tükel (1999) ‘e göre hasta kabul personelinin tutum ve davranışı her eğitim grubunda genellikle iyi olarak algılanmaktadır. Eğitim ve tutum-davranış ilişkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hastaların eğitim düzeyi, geliri, cinsiyeti ile hemşirelerin tutum ve davranışı arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Ancak bulgular yüzde olarak incelendiğinde eğitim ve gelir düzeyi arttıkça beklentinin arttığı görülmektedir.

Tablo 7. Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi

Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik	9.228	4.614	14.529	0.000**	1-3, 2-3
Sağlık çalışanları yeterince ilgili	9.261	4.630	16.783	0.000**	1-3, 2-3
Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor	5.256	2.628	8.537	0.000**	1-3
Tüm sorulara cevap alınabiliyor	8.737	4.368	13.403	0.000**	1-3, 2-3
Tüm hastalara eşit davranılıyor	8.130	4.065	9.456	0.000**	1-3, 2-3
Hastalık sonrası doktor takibi mümkün	4.651	2.326	6.337	0.002**	1-3
Hasta mahremiyetine dikkat ediliyor	1.714	0.857	5.737	0.004**	1-3, 2-3
Doktoru seçme şansı var	6.074	3.037	7.172	0.001**	1-3, 2-3

**p<0.01

1: İlkokul ve daha az

2: Orta dereceli okul

3: Yüksekokul

Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi incelendiğinde; “sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik” (F=14.529, p<0.01), “sağlık çalışanları yeterince ilgili” (F=16.783, p<0.01), “tüm sorulara cevap alınabiliyor” (F=13.403, p<0.01), “tüm hastalara eşit davranılıyor” (F=9.456, p<0.01), “hasta mahremiyetine dikkat ediliyor” (F=5.737, p<0.01) ve “doktoru seçme şansı var” (F=7.172, p<0.01) ifadelerinin tüketicinin eğitim durumu ile ilişkili olduğu ve bu ilişkinin hem ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekokul mezunu tüketiciler, hem de orta dereceli okul mezunu tüketicilerle yüksekokul mezunu tüketiciler arasında olduğu saptanmıştır.

“Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor” (F=8.537, p<0.01) ve “hastalık sonrası doktor takibi mümkün” (F=6.337, p<0.01) ifadelerinde de eğitim durumunun etkili olduğu ve gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur. Buna göre ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekokul mezunu tüketiciler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (Tablo 7).

Tablo 8. Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi

Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşleri	Devlet $\bar{X} \pm SD$	Özel $\bar{X} \pm SD$	t	p
Personel güler yüzlü ve nazik	2.20±0.68	2.65±0.52	-6.39	0.000**
Personel yardımsever ve yardımcı	2.28±0.66	2.87±0.35	-9.17	0.000**
Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor	1.90±0.70	2.66±0.50	-10.77	0.000**
Randevular düzenli ve kurallara uygun	2.44±0.66	2.84±0.38	-6.05	0.000**
Yaşlılara karşı saygılı davranılıyor	2.40±0.64	2.89±0.30	-8.19	0.000**
Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor	2.33±0.87	2.77±0.47	-5.30	0.000**

**p<0.01 Sd = 349

Devlet N=225

Özel N=126

Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine cinsiyet değişkeninin etkisinin olmadığı bulunmuştur ($p>0.05$). Özen vd. (2011) hastaların % 33.2'sinin doktorların hastalara yeterince zaman ayırmadığını düşündüğünü, doktorların yeterince bilgili ve becerikli olduğuna hastaların % 39.7'sinin kararsızım cevabını verdiğini belirtmektedir. Hastaların % 36.2'si hemşirelerin hastalara ilgisinin yeterince olmadığını düşünürken, diğer çalışanlar konusunda hastaların % 29.2'ü randevu için santralde bulunan görevlilerin yeterince nazik ve ilgili davranmaları konusunda kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 8'de görüldüğü gibi tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi incelendiğinde tüm ifadelerde özel hastane ortalama puanlarının devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksek olduğu ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<0.01$).

Tablo 9. Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi

Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Personel güler yüzlü ve nazik	8.602	4.301	10.165	0.000**	1-2, 2-3
Personel yardımsever ve yardımcı	8.046	4.023	10.471	0.000**	1-2
Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor	11.446	5.723	11.214	0.000**	1-2, 2-3
Randevular düzenli ve kurallara uygun	1.665	0.833	2.242	0.108	
Tüketicilere karşı saygılı davranılıyor	6.269	3.135	9.298	0.000**	1-2, 2-3
Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor	3.207	1.603	2.650	0.072	

** p<0.01

1: 750 TL ve daha az 2: 751 -1250 TL 3:1251 TL ve daha çok

Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerinden “personel güler yüzlü ve nazik” (F=10.165, p<0.01), “resmi işlemlerde sıra beklenmiyor” (F=11.214, p<0.01) ve “tüketicilere karşı saygılı davranılıyor” (F=9.298, p<0.01) ifadeleri aylık gelir miktarı ile ilişkilidir. Bu ilişki hem aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler, hem de 751-1250 TL olan tüketiciler ve 1251 TL ya da daha çok olan tüketiciler arasında bulunmuştur. “Personel yardımsever ve yardımcı” (F=10.471, p<0.01) ifadesi de tüketicinin aylık gelir miktarından etkilenmektedir ve aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler arasında istatistiksel olarak ilişki bulunmaktadır (Tablo 9).

Gonzalez-Valentin vd. (2005) cinsiyet değişkeni ve memnuniyet arasında ilişki bulmuş ve kadın hastaların memnuniyet düzeyinin erkeklere göre daha düşük olduğunu ortaya koymuşlardır. Araştırma kapsamına alınan tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine cinsiyet değişkeninin etkisinin olmadığı saptanmıştır (p>0.05).

Tablo 10. Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi

Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Personel güler yüzlü ve nazik	11.932	5.966	14.426	0.000**	1-2, 1-3
Personel yardımsever ve yardımcı	10.794	5.397	14.342	0.000**	1-2, 1-3
Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor	17.804	8.902	18.090	0.000**	1-3, 2-3
Randevular düzenli ve kurallara uygun	4.479	2.240	6.164	0.002**	1-3
Tüketicilere karşı saygılı davranılıyor	7.311	3.656	10.940	0.000**	1-3, 2-3
Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor	4.885	2.443	4.070	0.018*	1-3

** p<0.01

** p<0.05

1: İlkokul ve daha az 2: Orta dereceli okul 3: Yüksekokul

Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkisi incelendiğinde “personel güler yüzlü ve nazik” (F=14.426, p<0.01) ve “personel yardımsever ve yardımcı” (F=14.342, p<0.01) ifadelerinde eğitim durumunun etkili olduğu ve gruplar arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Scheffe testi sonuçlarına göre bu ilişki hem ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle orta dereceli okul mezunu tüketiciler arasında, hem de ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekokul mezunu tüketiciler arasındadır. “Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor” (F=18.090, p<0.01) ve “tüketicilere karşı saygılı davranılıyor” (F=10.940, p<0.01) ifadelerinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Anlamlı farklılık hem ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekokul mezunları, hem de orta dereceli okul mezunu tüketicilerle yüksekokul mezunları arasında saptanmıştır.

“Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor” (F=4.070, p<0.05) ifadesinin eğitim durumuna göre değiştiği ve ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksekokul mezunu tüketiciler arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur (Tablo 10).

Gonzalez-Valentin vd. (2005) eğitim durumu ile memnuniyet arasında ilişki bulmuş, eğitim düzeyi yükseldikçe hastane memnuniyetinin azaldığını saptamışlardır. Emhan vd. (2010) bir üniversite hastanesinde yatarak veya ayaktan tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerini çeşitli yönleriyle inceledikleri çalışmada genel temizlik konusunda ayaktan tedavi görenlerin memnuniyet düzeylerinin yatarak tedavi görenlere göre daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Okuryazar veya ilköğretim mezunları doktorun verdiği bilgiden, danışmanlık hizmetlerinden, genel temizlik poliklinik hizmet kalitesi açısından lise veya üniversite mezunlarına göre daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir. Yıldız ve Yıldız (2011) hangi hizmet kalitesi boyutlarının hasta memnuniyetini daha yüksek düzeyde etkilediğini belirlemek amacı ile yaptıkları çalışmada; hizmet kalitesi boyutlarından tetkik hizmetleri, muayene öncesi hizmet ve fiziksel görünümün hastane türüne göre değiştiğini, ancak hasta memnuniyetinin hastane türüne göre değişmediğini saptamışlardır. Ayrıca hizmet kalitesi boyutlarından muayene öncesi hizmet ve fiziksel görünümün hasta memnuniyetini etkilediği, hekimlik hizmeti, tetkik hizmeti ve kayıt hizmetinin hasta memnuniyetini etkilemediğini ortaya çıkarmışlardır.

Sonuç ve Öneriler

Tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin incelenmesi amacı ile yürütülen araştırma sonuçlarına göre; araştırma kapsamına alınan tüketicilerin yaklaşık olarak 1/3'ü 31-45 yaş grubunda ve yaş ortalaması 36.06 ± 13.89 'dur. Tüketicilerin yarıdan çoğu kadın ve yaklaşık 1/3'ü ilkokul mezunu ya da daha düşük eğitilmiş olup, çoğunluğu evlidir ve sosyal güvencesi vardır. Tüketicilerin aylık ortalama gelir miktarı 914.35 ± 591.61 TL'dir.

Hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin olarak tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerinde hastane türünün etkili olduğu ve özel hastanelerden hizmet alanların devlet hastanesinden hizmet alanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir. Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkili olduğu ve gelir grupları arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Cinsiyetin etkisi incelendiğinde ise "hastane ortamı genel olarak temiz" ve "hastane havası temiz ve sağlıklı" ifadelerinin tüketicinin cinsiyetinden etkilendiği ve erkek tüketicilerin kadın tüketicilerden daha yüksek ortalama puana sahip olduğu belirlenmiştir. Tüketicilerin fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine eğitim durumunun etkili olduğu ve gruplar arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerinin tümünde özel hastane ortalama puanları devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksektir ve gruplar arasındaki farklılık önemlidir.

Hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin olarak tüketicilerin özel hastane sağlık çalışanlarından aldıkları hizmetten devlet hastanesi sağlık çalışanlarından

aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları söylenebilir. Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkili olduğu; “sağlık çalışanları yeterince ilgili”, “tüm hastalara eşit davranılıyor” ve “hasta mahremiyetine dikkat ediliyor” ifadeleri ile aylık gelir miktarının ilişkili olduğu saptanmıştır. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olan tüketicilerle 751-1250 TL olan tüketiciler arasında bulunmuştur. Eğitim durumunun etkisi incelendiğinde ise “sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik”, “tüm sorulara cevap alınabiliyor” ve “doktoru seçme şansı var” ifadelerinin tüketicinin eğitim durumu ile ilişkili olduğu ve bu ilişkinin hem ilkökul mezunu ve daha düşük eğitilmiş tüketicilerle yüksek okul mezunu tüketiciler, hem de orta dereceli okul mezunu tüketicilerle yüksek okul mezunları arasında olduğu saptanmıştır. Tüketicilerin sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine cinsiyet değişkeninin etkisinin olmadığı bulunmuştur.

Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine hastane türünün etkili olduğu, özel hastane ortalama puanlarının devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksek ve gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur. Buna göre tüketicilerin özel hastane resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmetten devlet hastanesi resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları söylenebilir. Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerinden “personel güler yüzlü ve nazik”, “resmi işlemlerde sıra beklenmiyor” ve “tüketicilere karşı saygılı davranılıyor” ifadeleri aylık gelir miktarı ile ilişkilidir. Tüketicilerin resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine cinsiyetin etkisinin olmadığı; eğitim durumunun etkisi incelendiğinde ise “resmi işlemlerde sıra beklenmiyor” ve “tüketicilere karşı saygılı davranılıyor” ifadelerinde anlamlı farklılık bulunmuştur.

Yakın zamana kadar sağlık hizmetleri tüketicisinin giderilmemiş gereksinimleri ve tatminsizliklerine karşın kendisine gereken ilgi gösterilmemiştir. Tüketici sağlık hizmetlerinin planlanmasında ve araştırmalarda uzak tutulmuş ve sağlık personelinin uygun gördüğü tedaviye gidilmiştir. Ama artık hastanın/tüketicinin sesi duyulmaya başlamıştır. Tüketici yeni uyanmaya başlayan bir deve benzetilebilir. Sağlığı konusunda başkası tarafından belirtilen gereksinimleri ve istekleri ile yetinmemektedir. Hasta, hakkı olan en iyi sağlık bakımının uygulanmasını ve bütçesinin kaldırabileceği fiyatta olmasını ister. Tüketici eğitim, kitle iletişim organları, geziler vb. kaynaklardan iyi hizmet ve kalitenin ne olduğunu öğrenmiştir. Tedavisi ile ilgili sorular yöneltmede güven kazanmıştır ve ödeyebileceği ücrete uygun iyi bakıma hak kazandığının farkındadır. Hasta iyi sağlık bakımı için yurt içinde bugüne dek görülen en büyük uyarıcı olabilir (Fuerst et. all., 1979:17-18). Tüketicilere ve isteklerine karşı artık kayıtsız kalınmaz. Bu gereksinimleri umursamayan sağlık görevlileri herkes için gerekli olan yardımın sağlanması yükümlüde kalmaktadır. İnsanlığın toplumsal desteğe gereksinme duyduğu açıktır ve önüne

çıkan engellere karşı hoşgörüsüdür. Tüketiciler hedeflerine ulaşamamış olsalar bile kayıtsız değildirlir (Fuerst et. all., 1979:18).

Sonuç olarak tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin olumlu yönde geliştirilmesi için yeni hizmetlerin sunulması, mevcut hizmetlerin kalitesinin artırılması ya da yeni özellikler katılarak farklılaştırılması gerekmektedir. Bunun yanında, hizmetlerin dokunurluluğunun artırılması, hasta/tüketicilere yönelik eğitici ya da sorun çözücü programlar ile hizmet karmasının genişletilmesi, hizmetin yeni teslim şekillerinin yaratılması yolu ile tüketicilerin gereksinim duyduğu konularda bilgilendirilmesi çok önemlidir. Bu bağlamda hastaneler tüketicilerin poliklinik hizmet kalitesine ilişkin yetersizliklerini, gereksinim ve isteklerini ölçmek amacıyla araştırmalardan yararlanacak tüketici/müşteri ilişkileri yönetim sistemleri oluşturmaktadır.

Hastalık dönemi çeşitli yetersizliklerin ve ihtiyaçların yaşandığı bir dönemdir. Bu nedenle bu dönemde tüketicilerin hastane poliklinik hizmet kalitesinden memnuniyeti oldukça önemlidir. Hastane poliklinik hizmetlerinin tüketicilerin işlerini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesi gerekir. Özel hastane hizmetlerinden sağlanan memnuniyetin devlet hastanesinden sağlanması için yasal düzenleme yapılmalı ve tüketiciler bundan haberdar edilmelidir.

Bu çalışma, hastanelerin poliklinik hizmet kalitesine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Acil ve yatan hastaların değerlendirmeleri dikkate alınmamıştır. Araştırmacılar gelecekte hastanelerin acil ve yatan hastalarına yönelik olarak da hizmet kalitesine ilişkin çalışmalar gerçekleştirebilir.

KAYNAKLAR

Aslan, Ş. Sezgin, M. ve Haşiloğlu, S.B. (2008), “Özel Sağlık Kuruluşlarında Müşteri Memnuniyeti ve Memnuniyeti Oluşturan Unsurların Araştırılması”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, 20 : 23-40.

Aytar, G. ve Yeşildal, N. (2004), “Yatan Hasta Memnuniyeti”, *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 3: 10-14.

Çatı, K. Ve Yılmaz, A. (2002), “Hastaların Hastane Hizmet Kalitesini Algı-lama Düzeylerinin Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma”. *Pazarlama Dünyası*, 16(4):46-53.

Davis, B.A. and Bush, H.A. (2003), “Patient Satisfaction of Emergency Nursing Care in the United States, Slovenia, and Australia”, *Journal of Nursing Care Quality*, 18(4):267-274.

Emhan, A., Bez, Y. ve Dülek, Ö. (2010), “Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri”. *Dicle Tıp Dergisi*, 37(3):241-247.

Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., Fırat, G., Kesici, T., Kırmızıgül, Ş., Uzel, S., ve Kubat, C. (2008), “Hasta Memnuniyetinin Hasta

Bağlılığı Üzerine Etkisi”. *Erciyes Üniversitesi İktisat ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31:95-110.

Eren, N. (1984), *Sağlık Hizmetlerinde Yönetim*, Birinci Baskı, Hatiboğlu Yayınevi, Ankara.

Fuerst, E.V., Wolff, L. and Weitzel, M.H. (1979), *Hemşireliğin Temel İlkele-ri*. (Çev. Robert Avery, Serap Bezmez ve Mehlika Yaylalı, İkinci Baskı, Vehbi Koç Vakfı Yayınları, Yayın No: 2, İstanbul.

Gonzalez-Valentin, A., Padin-Lopez, S. and De Ramon-Garrido, E. (2005), “Patient Satisfaction with Nursing Care in a Regional University Hospital in Southern Spain”, *Journal of Nursing Care Quality*, 20(1):63-72.

İçli, G., Kuşuoğlu, S. ve Aslan, F.E. (2006), “Sosyodemografik Değişkenlerin Hasta Memnuniyetine Etkisi”, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1):383-400.

Kılınç, C.Ç. (2007), “Sağlık Sektöründe Faaliyette Bulunan Hastane İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi Üzerine Bir Araştırma”. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 9/10:309-332.

Tarım, M. (2000), *Hizmet Organizasyonlarında (Hastanelerde) Kalite*. Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayını, Yayın No:38, Ankara.

Özen, Ü., Çam, H. ve Aslay, F.Y. (2011), “Kalite Boyutları Ve Sağlık Hizmeti Unsurları Açısından Hasta Memnuniyetine Bir Bakış: Gümüşhane Devlet Hastanesinde Örnek Uygulama”. *Akademik Yaklaşım Dergisi*, 2(1):25-43.

Sarp, N. ve Tükel, B. (1999), “İbn-i Sina Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması”. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 52(3):147-151.

Ünalın, D., Öztürk, A., Tolga, Y., Taşdelen, C., Yazlak, Z., Öğüt, E., Gündüz, E. ve Elmalı F. (2008), “Kayseri Devlet Hastanesinden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu”, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 3(8):85-98.

Varinli, İ. ve 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.

Yağcı, M.İ., ve D, T. (2006), “Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2):218-238.

Yıldız, S. ve Yıldız, S.E. (2011), “Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Kars’taki Devlet Ve Üniversite Hastanelerinde Bir Araştırma”, *Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri*, 23-25 Haziran 2011, Saray-Bosna Hersek.