



ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

## Hastane Fiziki Yapısının Hasta Memnuniyetine Etkisi\*

### The Effect of Physical Structure of a Hospital to Patient Satisfaction

Dr. Öğr. Üyesi Ali ARSLANOĞLU<sup>1</sup>

Seçil VAROL<sup>2</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmanın amacı, hastane fiziksel özelliklerinin hasta memnuniyeti üzerine etkisini belirlemektir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmet kalitesinin önemli bir ölçütüdür. Hastanelerde, hasta memnuniyetini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerin başlıcaları arasında hastane fiziksel koşulları gelmektedir. Hastanelerin fiziksel koşulları, hastaların hizmet almadan önce bile hasta beklentilerinin ne derece karşılanabileceği konusu hakkında bilgi sağlaması açısından oldukça önemli bir faktördür. Hem hastane çevresi hem de odaların fiziksel koşulları, hastaların önem verdikleri ve ilgilendikleri boyutlardandır. Araştırma, kesitsel ve tanımlayıcı tipte bir çalışmadır. Anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma evreni İstanbul ilinde hizmet alan hastalar, örneklem ise 387 kişiden oluşmaktadır. Çalışmaya katılanların %70'i kadın, %66,1'i evli, %35,9'u 31 ila 40 yaşları arasında, %35,7 Lisans mezunudur. Çalışmanın güvenilirliği 0,973 olarak bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişki doğrusal, pozitif yönde ve yüksek derecededir ( $r=0,940$ ). Hastane fiziksel ortamının hasta memnuniyeti üzerine etkisini %55 oranda açıklamaktadır. Yapılan çalışma sonucunda hastane fiziksel ortamı ile hasta memnuniyeti arasında pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Fiziksel ortam hasta memnuniyetini etkilemektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane Fiziksel Ortamı, Hasta Memnuniyeti, Hastane Dizaynı, Hizmet Kalitesi.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** 10, I11, I18, I19.

#### ABSTRACT

The purpose of this study is to define the effects of physical conditions of a hospital on patient satisfaction. Patient satisfaction is a vital criteria for health service quality. There are many factors which affect patient satisfaction in hospitals. The physical conditions of a hospital is one of the leading factors. The physical conditions of hospitals are crucial for the reason that they can provide information about to what extend patient expectations can be supplied even before they get service. Both conditions of surrounding area and physical situation of rooms are one of the other key points that people pay attention to. This survey is cross - sectional and determinant. A questionnaire is used. The population refers to the people who get any kind of hospital service in İstanbul and the sample is composed of 387 participants. %70 of respondents are women, % 66,1 are married, % 35,9 are between 31 and 40 ages, %35,7 are graduate of bachelor degree. The reliability of the study is measured as 0, 973. The relation between variables is found as linear, positive and high ( $r = 0,940$ ). The effect of physical structure of a hospital to patient satisfaction is at the rate of % 55. As a result of the study, there is a positive relation between the physical condition of a hospital and patient satisfaction. The physical situation affects patient satisfaction.

**Keywords:** Physical Conditions of a Hospital, Patient Satisfaction, Hospital Design, Service Quality.

**JEL Classification Codes:** 10, I11, I18, I19.

- Bu çalışma, 22-25 Mayıs 2022 tarihlerinde yapılan 16. Uluslararası Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Hasta Güvenliği Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Hamidiye Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi ABD, [aliarslanoglu18@gmail.com](mailto:aliarslanoglu18@gmail.com)

<sup>2</sup> Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Hamidiye Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi ABD, [secilvarol56@gmail.com](mailto:secilvarol56@gmail.com)

## EXTENDED SUMMARY

### **Purpose and Scope:**

In terms of health institutions, patient satisfaction is a very important parameter in terms of measuring the quality of care given to the patient. In an increasingly competitive environment, patient satisfaction and satisfaction evaluation studies are becoming increasingly important as patient-oriented care comes to the fore. Patient satisfaction has many dimensions. Among these dimensions, physical and environmental factors have an important place. In this context, the aim of this study is to determine the effect of physical characteristics of hospitals on patient satisfaction.

### **Design/methodology/approach:**

This study was designed as cross-sectional and descriptive in order to determine the effect of physical characteristics of hospitals on patient satisfaction. The study was carried out in the province of Istanbul; As the data collection method, the questionnaire method, which was prepared from previously prepared scales with validity and reliability tests, was used. The data collection tool used in the research consists of three parts. In the first part of the questionnaire, a five-point Likert type graded scale consisting of 4 items was used to measure the satisfaction of the patients. In the second part, a five-point Likert-type scale consisting of 31 items was used to measure the physical environment perception of the patients. In the last part of the questionnaire, participants' age, gender, education and marital status etc. A 4-item form created by the researcher was used in line with the literature to determine socio-demographic characteristics. The questionnaires were prepared in the form of a questionnaire on Google forms, and the participants were reached online via the link created and applied to 387 people between April.2022-May 2022. The analysis of the data in the research was carried out using an open source statistical program. After it was determined that the data met the reliability requirements, one-way analysis of variance, t-test for independent samples, correlation and regression analyzes were used as well as descriptive statistical methods. The limitation of the study is the thought that the results will change if the research is applied in different populations and sample groups over a wider period of time.

### **Findings:**

70% of the participants were women, 66.1% were married, 35.9% were between the ages of 31 and 40, and 35.7% were undergraduates. The reliability of the study was found to be 0.973. Considering the patient satisfaction, the satisfaction levels of men are higher than the gender variable. The marital status variable has no effect on patient satisfaction. Age variable affects patient satisfaction. It was observed that as the educational status increased, patient satisfaction decreased. In terms of the physical environment of the hospital and its sub-dimensions of layout and design quality, the satisfaction levels of men are higher. The marital status variable has no effect on the perception of the hospital physical environment and its sub-dimensions. There is a significant difference between the educational status variable and the physical environment of the hospital, person characteristics with sub-dimensions, layout and design quality. It was observed that the perception of the physical environment of the hospital decreased as the educational status increased. In terms of the age variable, there is a significant difference in the design quality, which is the sub-dimension of the hospital physical environment. There is a positive relationship between the physical environment of the hospital and patient satisfaction. The relationship between the variables is linear, positive and high ( $r=0.940$ ). It explains the effect of the physical environment of the hospital on patient satisfaction at a rate of 55%. The physical environment affects patient satisfaction.

### **Conclusion and Discussion:**

As a result of the study, there is a positive relationship between the physical environment of the hospital and patient satisfaction. The physical environment affects patient satisfaction. When the literature is examined, results supporting the results of this study were obtained (Akbolat et al., 2019; Lacap and Alfonso, 2022; Taşdemir et al., 2015;). Since the rate of health literacy is low in our country, we think that physical conditions affect patient satisfaction. According to the results obtained; Hospitals should regulate their physical conditions in line with their possibilities and do the necessary studies to increase patient satisfaction. Opinions and suggestions of patients regarding physical conditions should be obtained at regular intervals. Our recommendations to researchers are; This study can be done with different sample groups and different variables.

## 1. GİRİŞ

Sağlık hizmet kalitesinin önemli bir ölçütü olan hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşlarından hizmet alan hasta beklentilerini karşılamadaki başarısı hakkında bilgi sunan önemli bir parametredir. Günümüzde hasta odaklı hizmetin önem kazanmasıyla beraber hasta memnuniyeti ve memnuniyeti değerlendirme çalışmaları sağlık kuruluşları açısından giderek daha önemli hale gelmektedir (Huang vd., 2004:403; Taşdemir, Oğuzöncül ve Durmuş, 2015:5).

Hasta memnuniyetinin tanımına bakıldığında, “Hastaların beklentileri ve değerlerinin hangi seviyede tatmin edildiği konusunda bilgiler veren ve asıl otoritenin hastalar olduğu bakımın kalitesini ortaya koyan esas ölçüt” olarak değerlendirilmiştir (Carr-Hill, 1992, aktaran: Tezcan, Yücel, Ünal ve Edirne, 2014:58; Durmuş, 2017:36; Taşdemir vd., 2015:5). Hizmet aldıkları kuruluşlardan memnun olan hastalar, sağlık kuruluşunu tekrar tercih etme konusunda endişe duymamaktadırlar, sadakatleri devam etmektedir. Verilen tedavi ve önerilere uyumları daha fazladır. Ayrıca hizmet aldıkları sağlık kuruluşunu çevresindeki bireylere tavsiye etmektedirler. Hasta memnuniyeti ölçümleri sağlık kuruluşunun sunduğu hizmetin değerlendirilmesi açısından da önemlidir. Hizmet sağlayan sağlık kuruluşu sayısının gün geçtikçe artması göz önünde bulundurulursa hasta memnuniyetinin sağlanması bu rekabet ortamında kuruluşun bir adım önde olmasını sağlamaktadır (Durmuş, 2017:37-38).

Hasta memnuniyeti çok boyutlu bir süreci kapsamaktadır (Chalasanı, Gurudatt ve Ramesh, 2022). Hasta memnuniyeti alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde, hasta memnuniyetini etkileyen unsurlar genellikle 9 boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar: Hasta-doktor ilişkisi, hasta-hemşire ilişkisi, hasta-diğer hastane personeli ilişkisi, bilgilendirme, beslenme hizmetleri, fiziki ve çevresel şartlar, bürokratik işlemler, güven ve ücret şeklinde sıralanmaktadır (Ekinci, 2015:49).

Hasta odaklı sağlık hizmeti sunmak için hasta deneyimlerini anlamak önemlidir. Hastalar, hastaneler hakkındaki ilk izlenimlerini herhangi bir hizmet almadan önce bile beklentilerini karşılayabilecek fiziksel şartları değerlendirerek belirlemektedirler. Hasta memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalar, hastanelerin fiziksel ortamının hastaların deneyimlerini ve algılanan hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilediğini göstermiştir (Khan, 2014). Taşlıyan ve Akyüz’ün (2010) Malatya’da Devlet Hastanesi’nden hizmet alan hastaların memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacı ile yaptıkları çalışmada hastaların hastaneye ulaşımında zorluk yaşamasının ve hastanenin kötü fiziksel koşullara sahip olmasının hem hasta memnuniyetsizliğine hem de hastaların hastaneyi tekrar tercih etmemelerine yol açtığı görülmüştür. Yine Taşlıyan ve Gök’ün (2012) yaptıkları bir çalışmada, Kahramanmaraş’taki kamu ve özel hastanelerinden hizmet alan hastaların demografik özelliklerine göre memnuniyet düzeyleri karşılaştırılmıştır. Özel hastanelerden hizmet alan hastaların genel memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Bunun özel hastanelerin fiziki koşullarının daha iyi olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Tezcan vd. nin (2014) üçüncü basamak sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada hastanenin hijyenik ve konforlu bir ortama sahip olmasının hastaların memnuniyet düzeylerini etkilediği en önemli faktörlerden biri olduğu görülmüştür. Gökkaya vd. nin (2018) şehir hastanelerinde hasta memnuniyetini incelemek üzere yaptıkları bir çalışmada, şehir hastanelerinin temiz olması, teşhis ve tedavide kullanılan araç-gereçlerin kaliteli olması, ortamın konforlu ve ferah olması gibi fiziki koşulların hasta memnuniyetini artırdığı görülmüştür. Bu araştırmanın bir diğer sonucu ise, şehir hastanelerinin büyük olması sebebiyle hastane içi ulaşımın zor olması, genel ulaşım sorunu, otopark ve asansörlerin yetersiz gelmesi gibi yine fiziksel unsurlara ait faktörlerin hasta memnuniyetini olumsuz etkilediği saptanmıştır.

Literatür incelendiğinde hastanelerin fiziksel yapısının hasta memnuniyeti üzerine etkisini belirlemek amacıyla yapılan çalışma sayısı bir hayli az olduğu görülmektedir. Bu noktadan hareketle bu çalışma hastane fiziki yapısının hasta memnuniyeti üzerine etkisini belirlemek, bu alandaki boşluğu gidermek amacıyla yapılmıştır.

## 2. HASTANELERİN FİZİKSEL YAPISI

Hastanelerin fiziksel yapısı, hastaların hizmet almadan önce bile hasta beklentilerinin ne derece karşılanabileceği konusu hakkında bilgi sağlaması açısından oldukça önemli bir faktördür. Hem hastane çevresi hem de odaların fiziksel yapısı, hastaların önem verdikleri ve ilgilendikleri boyutlardandır.

Hastanelerin fiziksel ve çevresel yapısına bakıldığında; ısı, aydınlatma, havalandırma, hijyen, otopark, gürültü, koku, dekorasyon, müzik, bekleme salonları, yataklar ve çarşaf vb. özellikleri içinde barındırmaktadır (Ekinci, 2015:51; Yanık, 2000: 72-74; Yılmaz, 2001: 69; Zengin ve Sağlam, 2022:125). Hastanede gidilecek olan bölümün rahatlıkla bulunabilmesi bile hasta memnuniyetini etkileyecek önemli unsurlardan biridir. Fiziksel yapısının kötü

olması, gürültünün fazla olması, eksik oda sayısı, hijyen olmayan bir ortam, yatakların rahat olmaması, aydınlatmanın fazla olması gibi unsurlar kişilerin memnuniyetsizlik yaşamalarına ve sağlık kuruluşunu tekrar tercih etmemelerine sebep olmaktadır (Ekinci, 2015:51; Yanık, 2000: 72-74).

Hastalar, hastanelerden hizmet aldıkları süre zarfında kendilerini evlerinde gibi hissetmeyi, rahatlıkla ihtiyaçlarını karşılayabilmeyi beklemektedirler. Hastalar fiziksel ve sosyal açıdan kendilerini rahat ve konforlu hissedilerse memnuniyet düzeyleri artmakta, hastaneyi tekrar tercih etme konusunda endişe duymamaktadırlar. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesi açısından önemli bir parametredir. Artan rekabet ortamında hasta memnuniyet düzeylerinin yüksek olması hastaneler açısından daha da önemli hale gelmektedir (Akbaş, 2014:105-106).

Hastaların hastane çevresi ile etkileşimi önemli bir konudur. Hastanelerin özellikle ayaktan tedavi bölümlerinde tabela ve yönlendirme işaretlerinin olmaması ya da fonksiyonel olmaması, bölümler arası mesafenin uzun ve karmaşık olması gibi unsurlar hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Ayrıca zeminin kaplaması, duvarların rengi, tablolar, mobilyalar gibi hastanelerin iç tasarım özelliklerinin hastaların hastanede kalma sürelerini, fiziksel olarak kendilerini rahat hissetmelerini dolayısıyla memnuniyetlerini de etkilediği görülmüştür. Bunun yanı sıra hastaların yaş, cinsiyet, öğrenim durumu gibi kişisel özellikleri ve yol bulma kabiliyeti gibi sosyal özellikleri de hastaların hastanelerin fiziksel özelliklerinden memnun olma durumunu etkilemektedir (Khan, 2014). Akbaş'ın (2014) yaptığı tez çalışmasında da hastanelerin tadilat yapılması sırasında değişen fiziki koşulların hastaları olumsuz etkilediği ve memnuniyetsizlik yaşamalarına sebep olduğu görülmüştür. Bu sebeple hastanelerin fiziksel koşullarının hastaların memnuniyetini artıracak şekilde düzenlenmesi oldukça önemlidir (Karahan, 2008:167-168).

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Amacı, Hipotezleri ve Tipi

Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel tiptedir. İstanbul ili sınırları içerisinde hizmet sunan hastanelerin fiziki yapısının hasta memnuniyetine etkisini belirlemek amacıyla 05.04.2022-10.05.2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Bu amaçla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H<sub>1</sub>: Hastanelerin fiziksel özelliklerinin hasta memnuniyeti üzerine etkisi vardır.

H<sub>2</sub>: Sosyo-demografik özellikler açısından hasta memnuniyet ortalamalarında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

#### 3.2. Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evreni İstanbul ili sınırları içerisinde hizmet sunan sağlık kuruluşlarından en az bir defa hizmet almış ve 18 yaşını doldurmuş bireylerden oluşmaktadır. Evren büyüklüğü tam olarak belirlenemediğinden İstanbul ili nüfusu evren olarak alınmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklem büyüklüğü, Sekeran tarafından geliştirilen örneklem hata payı baz alınarak alınabilecek örneklem büyüklüğünü gösteren tabloya göre 384 olarak tespit edilmiştir (Çoşkun vd., 2017:144). Veri toplama sürecinde 387 kişiye ulaşılmıştır.

#### 3.3. Araştırmaya Dâhil Edilme Kriterleri

Çalışmaya dâhil edilme kriterlerine bakıldığında İstanbul ili sınırları içerisinde hizmet sunan sağlık kuruluşlarından en az bir defa hizmet almış ve 18 yaşını doldurmuş, araştırmaya katılmaya gönüllü olan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmaya dâhil edilmeme kriterleri ise, İstanbul ili sınırları dışında hizmet sunan sağlık kuruluşları, 18 yaşını doldurmamış, araştırmaya katılmayı kabul etmeyen bireyler oluşturmaktadır.

#### 3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Daha önceden geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış ölçeklerden oluşan anket formu kullanılmıştır. Çalışmayla ilgili alan araştırması yapılmadan önce Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurul'undan Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 25.03.2022 tarih ve 22/183 nolu karar ile onay alınmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerle ilgili bilgiler aşağıda sunulmuştur.

### 3.4.1. Hasta Memnuniyeti Ölçeği

Anket formunun birinci kısmında Chang vd. (2013) tarafından geliştirilen Durmuş (2017) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış “Hasta Memnuniyeti Ölçeği (Patient Satisfaction Scale)” kullanılmıştır. Beşli likert tipteki ölçek, “(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum” biçiminde derecelendirilmiştir. Ölçek 4 maddedir.

### 3.4.2. Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği

Anket formunun ikinci bölümünde Khan (2014) tarafından geliştirilmiş Akbolat, Ünal ve Amarat (2019) tarafından Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları yapılmış “Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği (Patients’ Travel Experience)” kullanılmıştır. Beşli likert tipteki ölçek, “(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum” biçiminde derecelendirilmiş olup, 4 alt boyut ve 31 maddeden oluşmaktadır.

### 3.4.3. Sosyo-demografik Özellikler Formu

Anket formunun son kısmı ise katılımcıların yaşı, cinsiyeti, öğrenimi ve medeni durumu vb. sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik literatür doğrultusunda araştırmacı tarafından oluşturulan 4 maddelik bir formdan oluşmaktadır (Akbolat vd., 2019; Ekinci, 2015; Talmaç ve Soysal, 2021).

### 3.5. Veri Toplama Süreci

Çalışma İstanbul ilinde gerçekleştirilmiş olup; veri toplama metodu olarak daha önceden hazırlanmış ve geçerlilik güvenilirlik testleri yapılmış ölçeklerden oluşturulan anket yöntemine başvurulmuştur. Soru formları, Google formlar üzerinden anket şeklinde hazırlanarak, oluşan link aracılığı ile online olarak katılımcılara ulaşılarak Nisan 2022-Mayıs 2022 tarihleri arasında uygulanmıştır. Görüşmelere başlamadan önce “Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu” ile yazılı/sözlü onay alınmıştır.

### 3.6. Veri Analizinde Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Araştırmada verilerin analizi açık kaynaklı bir istatistik programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin güvenilirlik şartlarını taşıdığı tespit edildikten sonra ise tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerin yanı sıra tek yönlü varyans analizi, bağımsız örneklemelerde t testi, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

Anket Google Forms da hazırlanarak online platform kullanılarak, İstanbul ilinde hizmet sunan sağlık kuruluşlarından en az bir defa hizmet alan 18 yaşını doldurmuş bireyler örnekleminde kriterleri karşılayanlar arasından basit tesadüfi örneklem yoluyla toplanmıştır.

### 3.7. Araştırmanın Güvenilirliği ve Geçerliliği

Durmuş’un (2017) yaptığı çalışmada Hasta Memnuniyeti Ölçeği’nin Cronbach’s Alpha değeri 0,945 olarak hesaplanmıştır ve yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Bu çalışmada ise; Cronbach’s Alpha değeri 0,908 olarak hesaplanmış olup yüksek derecede güvenilir bulunmuştur (Tablo 2). Durmuş’un (2017) yaptığı çalışmada keşfedici faktör analizleri sonucunda, ölçeğin açıklanan toplam varyansı %83,978’dir. Böylece ölçeğin Türkçe olarak kullanılabilir olduğu görülmektedir.

Akbolat vd. nin (2019) yaptığı çalışmada Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği’nin tamamının Cronbach’s Alpha değeri 0,924 olarak hesaplanmış ve yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach’s Alpha değerleri ise “Kişi Karakteristiği” için 0,923, “Bilgilendirme ve Yön Bulma” için 0,858, “Yerleşim” için 0,847 ve “Dizayn Kalitesi” için 0,845 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda ölçeğin 4 alt boyutunun da yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu görülmüştür (Akbolat vd., 2019). Bu çalışmada ise; Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği’nin tamamının Cronbach’s Alpha değeri 0,970 olarak hesaplanmıştır ve yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach’s Alpha değerleri ise “Kişi Karakteristiği” için 0,864, “Bilgilendirme ve Yön Bulma” için 0,915, “Yerleşim” için 0,941 ve “Dizayn Kalitesi” için 0,927 olarak hesaplanmış olup yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 2). Akbolat vd. nin (2019) yaptığı çalışmada keşfedici faktör analizi sonuçları ölçeğin Türkçe olarak kullanılabilir olduğunu göstermektedir. Ancak faktör yükleri düşük çıkan ve iki farklı boyuta dağılan 4 madde ölçekten çıkartılmıştır (Akbolat vd., 2019).

### 3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma zaman kısıtlaması olması sebebiyle Nisan 2022-Mayıs 2022 tarihleri arasında İstanbul ili sınırları içerisindeki veriler doğrultusunda analiz edilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın farklı evren ve örneklem gruplarında, daha geniş zaman aralığında uygulanması durumunda sonuçların değişeceğinin düşünülmesi araştırmanın kısıtlılığını oluşturmaktadır.

## 4. BULGULAR

### Sosyo-Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

**Tablo 1.** Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

	Değişkenler	n	%
Cinsiyet	Kadın	271	70
	Erkek	116	30
	<b>Toplam</b>	<b>387</b>	<b>100</b>
Medeni Durum	Evli	256	66,1
	Bekâr	131	33,9
	<b>Toplam</b>	<b>387</b>	<b>100</b>
Yaş	20 ve altı	35	9,0
	21-25	46	11,9
	26-30	36	9,3
	31-35	64	16,5
	36-40	75	19,4
	41-45	62	16,0
	46-50	37	9,6
	51 ve üzeri	32	8,3
<b>Toplam</b>	<b>387</b>	<b>100</b>	
Öğrenim Durumu	İlköğretim	43	11,1
	Lise	89	23,0
	Ön lisans	45	11,6
	Lisans	138	35,7
	Lisansüstü	72	18,6
	<b>Toplam</b>	<b>387</b>	<b>100</b>

n: kişi sayısı, %: kişi sayısının yüzdesel ifadesi

Tablo 1 incelendiğinde; katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında, %70'i kadın ve %30'unun erkek olduğu saptanmıştır. Medeni durumları incelendiğinde; %66,1'i evli %33,9'u ise bekârdır. Yaşları incelendiğinde; %19,4'ü 36-40 yaş, %16,5'i 31-35 yaş, %16'sı 41-45 yaş arasında bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında %51,9'unun 31-45 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Öğrenim durumları incelendiğinde; %35,7'si lisans, %23'ü lise mezunu olduğu saptanmıştır.

**Tablo 2.** Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Sonuçları

Kullanılan Ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Hasta Memnuniyeti Ölçeği	,908	4
Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği	,970	31
Kişi Karakteristiği	,864	6
Bilgilendirme ve Yön Bulma	,915	7
Yerleşim	,941	10
Dizayn Kalitesi	,927	8

Araştırması yapılan ve 387 kişiye uygulanan ölçeğin toplam 35 maddesine Cronbach's Alpha güvenilirlik testi yapılmıştır (Tablo 2). Sonuçlara bakıldığında; Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin değeri 0,908; Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği'nin değeri 0,970 olarak hesaplanmış ve yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği'nin alt boyutlarının Cronbach's Alpha değerleri ise "Kişi Karakteristiği" için 0,864, "Bilgilendirme

ve Yön Bulma” için 0,915, “Yerleşim” için 0,941 ve “Dizayn Kalitesi” için 0,927 olarak hesaplanmış ve yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara bakıldığında araştırma ölçeğinin güvenilir olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.** Kullanılan Ölçekler ve Alt Boyutlarının Katılımcıların Cinsiyetine Göre Farklılık Analizi

	Cinsiyet	n	x	Ss	t	p
<b>Hasta Memnuniyeti Ölçeği</b>	Kadın	271	3,52	,89		
	Erkek	116	3,84	,89	3,158	,002
<b>Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği</b>	Kadın	271	3,72	,66		
	Erkek	116	3,90	,79	2,281	,023
<b>Kişi Karakteristiği</b>	Kadın	271	3,83	,66		
	Erkek	116	3,95	,80	1,480	,140
<b>Bilgilendirme ve Yön Bulma</b>	Kadın	271	4,01	,68		
	Erkek	116	4,09	,78	1,051	,294
<b>Yerleşim</b>	Kadın	271	3,56	,79		
	Erkek	116	3,83	,88	2,950	,003
<b>Dizayn Kalitesi</b>	Kadın	271	3,59	,82		
	Erkek	116	3,78	,87	2,111	,035

Katılımcıların hasta memnuniyeti toplamı için t testi sonucu incelendiğinde kadınlar ile erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ( $t=3,158$ ,  $p<,05$ ). Buna göre cinsiyet değişkeninin, katılımcıların memnuniyetini etkileyen bir unsur olduğu, erkeklerin memnuniyet düzeylerinin kadınların memnuniyet düzeyinden yüksek olduğu saptanmıştır. Katılımcıların hastane fiziksel ortamı toplamı için t testi sonucuna göre kadınlar ile erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ( $t=2,281$ ,  $p<,05$ ). Buna göre cinsiyet değişkeninin, katılımcıların hastane fiziksel ortamı algısını etkileyen bir unsur olduğu, erkeklerin hastane fiziksel ortamı algısının kadınlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği'nin alt boyutu olan “Kişi Karakteristiği” için t testi sonucuna göre kadınlar ile erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ( $t=1,480$ ,  $p>,05$ ).

Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği'nin alt boyutu olan “Bilgilendirme ve Yön Bulma” için t testi sonucuna göre kadınlar ile erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ( $t=1,051$ ,  $p>,05$ ).

Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği'nin alt boyutu olan “Yerleşim” alt boyutu için t testi sonucuna göre kadınlar ile erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır; erkek katılımcıların ortalamaları kadın katılımcıların ortalamalarından daha yüksektir ( $t=2,950$ ,  $p<,05$ ).

Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği'nin alt boyutu olan “Dizayn Kalitesi” için t testi sonucuna göre kadınlar ile erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır; erkek katılımcıların ortalamaları kadın katılımcıların ortalamalarından daha yüksektir ( $t=2,111$ ,  $p<,05$ ).

**Tablo 4.** Kullanılan Ölçekler ve Alt Boyutlarının Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Farklılık Analizi

	Medeni Durum	n	x	Ss	t	p
<b>Hasta Memnuniyeti Ölçeği</b>	Evli	256	3,6016	,90529	-,584	,560
	Bekâr	131	3,6584	,90893		
<b>Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği</b>	Evli	256	3,7741	,70691	-,208	,836
	Bekâr	131	3,7900	,72334		
<b>Kişi Karakteristiği</b>	Evli	256	3,8802	,70970	,247	,805
	Bekâr	131	3,8613	,71705		
<b>Bilgilendirme ve Yön Bulma</b>	Evli	256	4,0022	,72920	-1,260	,208
	Bekâr	131	4,0992	,69103		

<b>Yerleşim</b>	Evli	256	3,6512	,82052	,137	,891
	Bekâr	131	3,6389	,86198		
<b>Dizayn Kalitesi</b>	Evli	256	3,6484	,83037	-,068	,946
	Bekâr	131	3,6546	,86280		

Katılımcıların hasta memnuniyeti toplamı için t testi sonucuna göre evliler ile bekârlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ( $t=-,584$ ,  $p>,05$ ). Buna göre medeni durum değişkeninin katılımcıların memnuniyetini etkileyen bir unsur olmadığı görülmektedir.

Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ve alt boyutları toplamı için t testi sonucuna göre evliler ile bekârlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ( $t=-,208$ ,  $p>,05$ ). Buna göre medeni durum değişkeninin katılımcıların hastane fiziksel ortamı algısı ve alt boyutlarını etkileyen bir unsur olmadığı görülmektedir.

**Tablo 5.** Kullanılan Ölçekler ve Alt Boyutlarının Katılımcıların Öğrenim Durumuna Göre Ortalama, Standart Sapma ve Tek Faktörlü ANOVA Sonuçları

	Öğrenim Durumu	n	x	Ss	f	p	Fark
<b>Hasta Memnuniyeti Ölçeği</b>	İlköğretim	43	3,9709	1,02819			A>D
	Lise	89	3,8118	,86789			A>E
	Ön Lisans	45	3,8722	,86212	7,025	,000	B>D
	Lisans	138	3,4728	,84236			B>E
	Lisansüstü	72	3,3021	,87506			C>E
<b>Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği</b>	İlköğretim	43	3,9040	,99352			
	Lise	89	3,9344	,71971			
	Ön Lisans	45	3,8910	,75968	3,646	,006	B>E
	Lisans	138	3,7153	,58778			
	Lisansüstü	72	3,5668	,63377			
<b>Kişi Karakteristiği</b>	İlköğretim	43	3,9186	1,01664			
	Lise	89	3,9494	,73099			
	Ön Lisans	45	3,9926	,61129	2,735	,029	B>E
	Lisans	138	3,8973	,59305			C>E
	Lisansüstü	72	3,6343	,70023			
<b>Bilgilendirme ve Yön Bulma</b>	İlköğretim	43	4,0066	1,05576			
	Lise	89	4,1236	,78813			
	Ön Lisans	45	4,0857	,71972	1,932	,104	-
	Lisans	138	4,0745	,55536			
	Lisansüstü	72	3,8353	,62829			
<b>Yerleşim</b>	İlköğretim	43	3,8977	,99654			A>E
	Lise	89	3,8472	,80821			B>D
	Ön Lisans	45	3,7644	,88502	4,790	,001	B>E
	Lisans	138	3,5196	,77891			
	Lisansüstü	72	3,4208	,73828			
<b>Dizayn Kalitesi</b>	İlköğretim	43	3,8110	1,01930			
	Lise	89	3,8666	,76472			
	Ön Lisans	45	3,8028	,97245	4,238	,002	B>D
	Lisans	138	3,5091	,78050			B>E
	Lisans Üstü	72	3,4635	,75859			

A=İlköğretim B=Lise C=Ön Lisans D=Lisans E=Lisans Üstü

Katılımcıların hasta memnuniyeti ortalamaları için öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklılaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $F=7,025$ ,  $p<,05$ ). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun saptanması amacı ile çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, ilköğretim mezunu katılımcıların ortalamalarının lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından, lise mezunu katılımcıların ortalamalarının lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından ve ön lisans mezunu katılımcıların ortalamalarının lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.



Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ortalamaları için öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklılaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $F=3,646$ ,  $p<,05$ ). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun saptanması amacı ile çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, lise mezunu katılımcıların ortalamalarının lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ölçeğinin alt boyutu olan “Kişi Karakteristiği” ortalamaları için öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklılaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $F=2,735$ ,  $p<,05$ ). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun saptanması amacı ile çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, lise mezunu katılımcıların ortalamalarının lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından ve ön lisans mezunu katılımcıların ortalamalarının lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ölçeğinin alt boyutu olan “Bilgilendirme ve Yön Bulma” ortalamaları için öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklılaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ( $F=1,932$ ,  $p>,05$ ). Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ölçeğinin alt boyutu olan “Yerleşim” durumu ortalamaları için öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklılaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $F=4,790$ ,  $p<,05$ ). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun belirlenmesi amacı ile çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, ilköğretim mezunu katılımcıların ortalamalarının lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından, lise mezunu katılımcıların ortalamalarının lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ölçeğinin alt boyutu olan “Dizayn Kalitesi” ortalamaları için öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklılaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $F=4,238$ ,  $p<,05$ ). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun saptanması amacı ile çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, lise mezunu katılımcıların ortalamalarının lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

**Tablo 6.** Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Katılımcıların Yaşlarına Göre Ortalama, Standart Sapma ve Tek Faktörlü ANOVA Sonuçları

	Yaş	n	x	Ss	f	p	Fark
<b>Hasta Memnuniyeti Ölçeği</b>	20 ve altı	35	3,9500	,77365	2,284	,027	A>B A>C A>G
	21 -25	46	3,4457	,91274			
	26-30	36	3,4444	,93944			
	31-35	64	3,6211	,97894			
	36-40	75	3,4833	,99010			
	41-45	62	3,7903	,70594			
	46-50	37	3,4595	,96558			
	51 ve üstü	32	3,8906	,76711			
<b>Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği</b>	20 ve altı	35	4,0618	,53100	1,535	,154	-
	21 -25	46	3,7349	,68645			
	26-30	36	3,6873	,75824			
	31-35	64	3,6986	,81757			
	36-40	75	3,7630	,72270			
	41-45	62	3,8434	,70386			
	46-50	37	3,6146	,73359			
	51 ve üstü	32	3,9052	,53321			
<b>Kişi Karakteristiği</b>	20 ve altı	35	4,0143	,57646	0,637	,725	-
	21 -25	46	3,8949	,69687			
	26-30	36	3,8657	,77339			
	31-35	64	3,8516	,79245			
	36-40	75	3,8911	,73444			

	41-45	62	3,8468	,67569			
	46-50	37	3,6937	,80365			
	51 ve üstü	32	3,9635	,51974			
<b>Bilgilendirme ve Yön Bulma</b>	20 ve altı	35	4,2612	,54617			
	21 -25	46	4,0963	,67414			
	26-30	36	4,0556	,75999			
	31-35	64	3,9397	,85480	1,173	,317	-
	36-40	75	4,0114	,72910			
	41-45	62	4,0507	,67160			
	46-50	37	3,8417	,77502			
	51 ve üstü	32	4,1161	,53752			
<b>Yerleşim</b>	20 ve altı	35	3,9457	,68356			
	21 -25	46	3,5348	,82576			
	26-30	36	3,4750	,85369			
	31-35	64	3,5672	,93283	1,791	,088	-
	36-40	75	3,5960	,85700			
	41-45	62	3,7806	,80568			
	46-50	37	3,5081	,88518			
	51 ve üstü	32	3,8562	,58582			
<b>Dizayn Kalitesi</b>	20 ve altı	35	4,0679	,64265			
	21 -25	46	3,5489	,82978			
	26-30	36	3,4965	,97993			
	31-35	64	3,5371	,91142	2,046	,049	A>D
	36-40	75	3,6583	,81744			A>G
	41-45	62	3,7379	,81661			
	46-50	37	3,4899	,80869			
	51 ve üstü	32	3,7383	,76290			

A=20 ve altı yaş B=21-25 yaş arası C=26-30 yaş arası D=31-35 yaş arası  
E=36-40 yaş arası F=41-45 yaş arası G=46-50 yaş arası H=51 ve üstü yaş

Katılımcıların hasta memnuniyeti ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F=2,284, p<,05). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun saptanması amacı ile uygulanan çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi sonucunda 20 ve altı yaşa sahip katılımcıların ortalamalarının 21-25, 26-30, ve 46-50 yaşları arasındaki katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

Katılımcıların hastane fiziksel ortamı ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucuna göre aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır (F=1,535, p>,05).

Katılımcıların Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği için “Kişi Karakteristiği” alt boyutu ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır (F=0,637, p>,05).

Katılımcıların Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği için “Bilgilendirme ve Yön Bulma” alt boyutu ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır (F=1,173, p>,05).

Katılımcıların Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği için “Yerleşim” alt boyutu ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır (F=1,791, p>,05).

Katılımcıların Hastane Fiziksel Ortamı Ölçeği için “Dizayn Kalitesi” alt boyutu ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmış farklaşmadığının saptanması amacı ile yapılan tek faktörlü ANOVA sonucunda aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (F=2,046, p<,05). Bu farkların hangi ortalamalar arasında olduğunun saptanması amacı ile uygulanan çoklu karşılaştırma testlerinden “Tukey” testi sonucunda 20

ve altı yaşa sahip katılımcıların ortalamalarının 31-35 ve 46-50 yaşları arasındaki katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

#### 4.1. Değişkenler Arası İlişkiler

Korelasyon analizi, aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişki veya bağımlılık olup olmadığını, varsa gücünün ve yönünün saptanması açısından çok sık tercih edilen bir analiz tekniğidir. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen değer “korelasyon katsayısı” “r” ile ifade edilmektedir. Korelasyon katsayısı “r” “-1 ila +1” arasında bir değer almaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 335).

**Tablo 7.** Tüm Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Değişkenler		Hasta Memnuniyeti	Hastane Fiziksel Ortamı
Hasta Memnuniyeti	r	1	
	p		
Hastane Fiziksel Ortamı	r	0,740**	1
	p	,000	

\*\*r 0,001 anlamlılık düzeyinde

Kullanılan değişkenlerin korelasyon analizi yapılmıştır (Tablo 7). Elde edilen sonuçlara göre, hastane fiziksel ortamı değişkeni ile hasta memnuniyeti değişkeni arasında ( $r=0,740$ ,  $p<0,01$ ) istatistiksel olarak anlamlı doğrusal, yüksek derecede ve pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır.

#### 4.2. Değişkenler Arasındaki Nedensellik Analizleri

Bu kısımda değişkenler arasındaki etki analizleri, aracılık etki analizi ve sonuçları analiz etmek amacıyla basit regresyon analizi ve hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır.

##### 4.2.1. Hastane Fiziksel Ortamının Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi

Hipotez 1: Hastane fiziksel ortamının hasta memnuniyeti üzerine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

**Tablo 8.** Hasta Memnuniyeti Uygulamalarının Hastane Fiziksel Ortamı Bağımlı Değişkeni için Etki Analizi Tablosu

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit	,063	,168		,374	,709
Hastane Fiziksel Ortamı	,941	,044	,740	21,565	,000

R= 0,740, R2= 0,547, Düzel. R2 =0,546  
F=465,033, p<0,001

Yapılan basit doğrusal regresyon analizi neticesinde hastane fiziksel ortamının hasta memnuniyeti ile yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır ( $R=,740$ ,  $R2=,547$ ,  $p<0,001$ ). Bu sonuca göre hastane fiziksel ortamının hasta memnuniyeti üzerine etkisini %55 oranda açıklamaktadır. Standardize edilmiş t değerleri ve beta katsayısı incelendiğinde bağımsız değişken olan hastane fiziksel ortamının bağımlı değişken hasta memnuniyetini anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir ( $t=21,565$ ,  $p<,001$ ). Kurulan modelin de anlamlı olduğu saptanmıştır ( $F=465,033$   $p<0,001$ ).

## 5. TARTIŞMA

Araştırma, İstanbul ili sınırları içerisinde hizmet sunan hastanelerin fiziksel özelliklerinin hasta memnuniyetine etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucundan elde edilen bulgular, konu ile alakalı daha önceden yapılan araştırmalar çerçevesinde tartışılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilerde;

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre hasta memnuniyeti ortalamalarına bakıldığında kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir fark vardır; erkeklerin memnuniyet düzeyleri daha fazladır (Tablo 3). Hemadeh, Hammoud, Kdouh, Jaber ve Ammar'ın (2018) Lübnan'da birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini değerlendirmek üzere yaptıkları araştırmada erkekler ile kadınlar arasında anlamlı bir fark vardır; erkeklerin memnuniyet düzeyleri daha fazladır. Bu yönüyle bu çalışma sonuçları literatür ile benzerlik göstermektedir. Ancak Tezcan vd. nin (2014) üçüncü basamak sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada katılımcıların cinsiyeti ile genel memnuniyet ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre hastane fiziksel ortamı ile alt boyutları olan yerleşim ve dizayn kalitesi ortalamaları açısından bakıldığında kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir fark olup, erkeklerin hastane fiziksel ortamı algısı kadınlara göre daha fazladır (Tablo 3). Talmaç ve Soysal'ın (2021) şehir hastanelerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi üzerine yaptığı çalışmada anketin "Fiziksel Ortam" alt boyutuna göre yapılan değerlendirmelerde, katılımcıların cinsiyet değişkenine göre kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir fark olduğu ve erkeklerin memnuniyet düzeylerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, bu çalışma sonuçları literatür ile benzerlik göstermektedir. Ancak Aydın'ın (2020) aile sağlığı merkezlerinde sunulan hizmetin hasta memnuniyeti üzerine etkisini incelemek üzere Sivas ilinde yaptığı bir araştırmada katılımcıların cinsiyet değişkeni ile aile hekimliğinin fiziki olanaklarından memnuniyet düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca Tezcan vd. nin (2014) üçüncü basamak sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada katılımcıların cinsiyeti ile genel memnuniyet ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Katılımcıların medeni durum değişkenine göre hasta memnuniyeti ortalamalarına bakıldığında evliler ile bekârlar arasında anlamlı bir fark yoktur (Tablo 4). Tezcan vd. nin (2014) üçüncü basamak sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada katılımcıların medeni durumu ile genel memnuniyet düzeyi puanları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bu bağlamda, bu çalışma sonuçları literatür ile benzerlik göstermektedir. Ancak Hemadeh vd. nin (2018) Lübnan'da birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini değerlendirmek üzere yaptıkları bir araştırmada evliler ile bekârlar arasında anlamlı bir fark vardır. Evli katılımcıların memnuniyet düzeylerinin bekârlara göre daha fazla olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların medeni durum değişkenine göre hastane fiziksel ortamı algısı ve alt boyutları ortalamalarına bakıldığında evliler ile bekârlar arasında anlamlı bir fark yoktur (Tablo 4). Aydın'ın (2020) aile sağlığı merkezlerinde sunulan hizmetin hasta memnuniyeti üzerine etkisini incelemek amacıyla Sivas ilinde yaptığı araştırmada katılımcıların medeni durumları ile aile hekimliğinin fiziki olanaklarından memnuniyet düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu yönüyle literatürle benzerlik göstermektedir. Ancak Talmaç ve Soysal'ın (2021) şehir hastanelerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi üzerine yaptığı çalışmada anketin "Fiziksel Ortam" alt boyutuna göre yapılan değerlendirmelerde, katılımcıların medeni durum değişkenine göre aradaki fark anlamlıdır. Evli katılımcıların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların öğrenim durumu değişkenine göre hasta memnuniyeti ortalamalarına bakıldığında aradaki farkların anlamlı olduğu saptanmıştır (Tablo 5). Öğrenim durumu arttıkça hasta memnuniyet ortalaması azalmaktadır. Elezi'nin (2019) Tiran'da hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptığı araştırmada öğrenim durumu ile genel memnuniyet algısı arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Lise öğrenimi düzeyindeki katılımcıların lisans öğrenim düzeyine sahip katılımcılara göre genel memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, bu çalışma sonuçları literatür ile benzerlik göstermektedir. Ancak Tezcan vd. nin (2014) üçüncü basamak sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptıkları bir çalışmada katılımcıların öğrenim durumu ile genel memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Katılımcıların öğrenim durumu değişkenine göre hastane fiziksel ortamı alt boyutları olan kişi karakteristiği, yerleşim ve dizayn kalitesi ortalamalarına bakıldığında aradaki farkların anlamlı olduğu saptanmıştır (Tablo 5). Öğrenim durumu arttıkça hastane fiziksel ortam algısının azaldığı görülmüştür. Talmaç ve Soysal'ın (2021) şehir hastanelerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi üzerine yaptıkları bir çalışmada anketin "Fiziksel Ortam"

alt boyutuna göre yapılan değerlendirmelerde, katılımcıların öğrenim durumu değişkenine göre memnuniyet düzeyleri arasındaki fark anlamlı çıkmıştır. Bu farkın öğrenim durumu ilk ve ortaokul olan katılımcılar ile öğrenim durumu lisans ve üstü olan katılımcılar arasında olduğu bulunmuştur. Bu yönüyle bu çalışma sonuçları literatürle benzerlik göstermektedir. Ancak Aydın'ın (2020) aile sağlığı merkezlerinde sunulan hizmetin hasta memnuniyeti üzerine etkisini incelemek üzere Sivas ilinde yaptığı araştırmada katılımcıların öğrenim durumları ile aile hekimliğinin fiziki olanaklarından memnuniyet düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların yaş değişkenine göre hasta memnuniyeti ortalamalarına bakıldığında aradaki farkların anlamlı olduğu saptanmıştır (Tablo 6). 20 ve altı yaşa sahip katılımcıların ortalamalarının 21-25, 26-30, ve 46-50 yaşları arasındaki katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır. Ancak Elezi'nin (2019) Tiran'da hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla yaptığı bir araştırmada yaş değişkeni ile genel memnuniyet algısı arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, 49 yaş üstü katılımcıların genel memnuniyet ortalamaları 18-28 yaş arasındaki katılımcılardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların yaş değişkenine göre hastane fiziksel ortamı ortalamalarına bakıldığında hastane fiziksel ortamı alt boyutu olan dizayn kalitesi olarak anlamlı bir fark vardır (Tablo 6). 20 ve altı yaşa sahip katılımcıların ortalamalarının 31-35 ve 46-50 yaşları arasındaki katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır. Talmaç ve Soysal'ın (2021) şehir hastanelerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi üzerine yaptığı çalışmada anketin 'Fiziksel Ortam' alt boyutuna göre yapılan değerlendirmelerde, yaş değişkenine göre anlamlı bir fark vardır. Bu farkın 26-35 yaş arasında olan katılımcılar ile 46 ve üzeri yaşa sahip olan katılımcılar arasında olduğu görülmüştür. Bu yönüyle bu çalışma sonuçları literatürle benzerlik göstermektedir. Ancak Aydın'ın (2020) aile sağlığı merkezlerinde sunulan hizmetlerin hasta memnuniyetine etkisini incelemek üzere Sivas ilinde yaptığı araştırmada katılımcıların yaşları ile aile hekimliğinin fiziki olanaklarından memnuniyet düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların hastane fiziksel ortamı algısı ile hasta memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Fiziksel ortam hasta memnuniyetini etkilemektedir (Tablo 7). Akbolat vd. nin (2019) hastanelerin fiziki şartlarının hasta memnuniyeti üzerine etkisini belirlemek amacıyla yaptıkları bir araştırmada hasta memnuniyeti üzerinden hastanelerin fiziksel şartlarının oldukça önemli bir değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hastane fiziksel ortamının alt boyutları olan kişi karakteristiği, bilgilendirme yön bulma, yerleşim ve dizaynın da hasta memnuniyetini pozitif yönlü etkilediği, çalışmanın bir diğer önemli sonucu olarak saptanmıştır. Lacap ve Alfonso'nun (2022) hastaların fiziksel çevre yönünden memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyetin tavsiye etme niyetine etkisini incelemek amacıyla yaptıkları bir araştırmada fiziksel çevre ile hasta memnuniyetinin hasta sadakatini ve tavsiye etme niyetini önemli ölçüde ve olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Taşdemir vd. 'nin (2015) hastane fiziki yapısının yatan hastaların memnuniyet düzeylerine etkisini incelemek üzere yaptıkları araştırmada sağlık kurumlarının sahip olduğu fiziki koşulların hasta memnuniyetini birebir etkilediği saptanmıştır. Bu bağlamda, bu çalışma sonuçları literatür ile benzerlik göstermektedir.

## 6. SONUÇ

Bu araştırma kapsamında, İstanbul ili sınırları içerisinde hizmet sunan hastanelerin fiziki yapısının hasta memnuniyetini üzerine etkisi incelenmiştir. Bu araştırma özelinde incelendiğinde hasta memnuniyet ölçeği, hastane fiziksel koşulları ölçeği ve ölçeğin 4 alt boyutu çerçevesinde analiz edilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre:

Hasta memnuniyetine bakıldığında, cinsiyet değişkenine göre erkeklerin memnuniyet düzeyleri daha fazladır. Medeni durum değişkeninin hasta memnuniyeti üzerine etkisi yoktur. Yaş değişkeni hasta memnuniyetini etkilemektedir. Öğrenim durumu arttıkça hasta memnuniyetinin azaldığı görülmüştür.

Hastane fiziksel ortamı ile alt boyutları olan yerleşim ve dizayn kalitesi açısından bakıldığında, erkeklerin memnuniyet düzeyleri daha fazladır. Medeni durum değişkeninin hastane fiziksel ortamı algısı ve alt boyutları üzerine etkisi yoktur. Öğrenim durumu değişkeni ile hastane fiziksel ortamı, alt boyutları olan kişi karakteristiği, yerleşim ve dizayn kalitesi açısından anlamlı bir fark vardır. Öğrenim durumu arttıkça hastane fiziksel ortamı algısının azaldığı görülmüştür. Yaş değişkeni ile hastane fiziksel ortamı alt boyutu olan dizayn kalitesi açısından anlamlı bir fark vardır.

Hastane fiziksel ortamı ile hasta memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Fiziksel ortam hasta memnuniyetini etkilemektedir. Hastaların klinik kalite konusunda bilgi asimetrisi olduğu için hizmet kalitesi

konusunda daha çok beklentileri olmaktadır. Bu da memnuniyetin daha çok hizmet kalitesi ve fiziki yapı ile değerlendirilmesine yol açmaktadır. Ayrıca ülkemizde sağlık okuryazarlığı oranı düşük olduğu için fiziksel şartların hasta memnuniyetini etkilediğini düşünmekteyiz.

## 7. ÖNERİLER

Hastane fiziksel ortamının hasta memnuniyetine etkisini incelemek amacıyla yapmış olduğumuz çalışmanın sonuçlarına göre şu öneriler sunulmaktadır:

- Hastaneler imkânları doğrultusunda fiziksel şartlarını düzenlemeli hasta memnuniyetini arttırmak için gerekli çalışmaları yapmalıdır.
- Fiziksel durumlar ile ilgili hastaların görüş ve önerileri düzenli aralıklarla alınmalıdır.
- Araştırmacılara önerimiz; bu çalışma farklı örneklem grubu ve farklı değişkenler ile yapılabilir.

## YAZARLARIN BEYANI

**Katkı Oranı Beyanı:** Yazarlar makalede eşit katkı oranına sahiptir.

**Destek ve Teşekkür Beyanı:** Yoktur.

**Çatışma Beyanı:** Çıkar çatışması yoktur.

## KAYNAKÇA

- Akbaş, E. (2014). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler (Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akbolat, M., Ünal, Ö. ve Amarat, M. (2019). Hastane Fiziksel Ortamına İlişkin Deneyimlerin Hasta Memnuniyetine Etkisi. 4. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresi, Üsküdar Üniversitesi, 20-23 Haziran 2019, İstanbul, 106-111.
- Aydın S. (2020). Aile Sağlığı Merkezinde Verilen Hizmetlerin Hasta Memnuniyetine Göre İncelenmesi: Sivas İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Chalasanı, S.H., Gurudatt, C.L. ve Ramesh, M. (2022). Patient Satisfaction, Outcomes and Experience Measures in Patients Receiving General Anaesthesia: A Prospective Questionnaire Based Observational Study. *Indian Journal of Anaesthesia*, 66(3), 224–228. doi.org/10.4103/ija.ija\_945\_21.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-based Medical Service Encounters. *BMC Health Services Research*, 13(22), 1-11. doi.org/10.1186/1472-6963-13-22.
- Cheng, S. H., Yang, M. C. ve Chiang, T. L. (2003). Patient Satisfaction with and Recommendation of a Hospital: Effects of Interpersonal And Technical Aspects of Hospital Care. *International Journal for Quality in Health Care*, 15(4), 345–355. doi.org/10.1093/intqhc/mzg045.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Durmuş, A. (2017). Algılanan Değerin Hasta Davranış ve Tavsiye Niyetine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ekinci, B. (2015). Kamu Hastanelerinin Sağlık Hizmeti Sunumunda Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Elezi, O. (2019). Hasta Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma: Tiran Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Sakarya.

- Gökkaya, D., İzgüden, D. ve Erdem, R. (2018). Şehir Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Isparta İli Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 9 (20), 136-148. doi: 10.21076/vizyoner.363783
- Hemadneh, R., Hammoud, R., Kdouh, O., Jaber, T. ve Ammar, L. (2018). Patient Satisfaction with Primary Healthcare Services in Lebanon. The International Journal of Health Planning and Management, 34(1), 423-435. doi.org/10.1002/hpm.2659.
- Huang, J. A., Lai, C. S., Tsai, W. C., Weng, R. H., Hu, W. H. ve Yang, D. Y. (2004). Determining Factors of Patient Satisfaction for Frequent Users of Emergency Services in a Medical Center. Journal of the Chinese Medical Association, 67(8), 403-410.
- Karahan, A. (2008). Hastanelerde Kat Hizmetleri ve Memnuniyet Analizi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 155-171.
- Khan, N. (2014). Design Correlates of Patients' Travel Experience and Satisfaction in the Hospitals of Bangladesh. Doktora Tezi, University of Kansas, Kansas
- Lacap, J. P. ve Alfonso, K. J. (2022). The Mediating Role of Patient Loyalty on the Relationship Between Satisfaction on Physical Environment and Intention to Recommend. Asia-Pacific Social Science Review, 22(2), 83-99.
- Talmaç, N. ve Soysal, A. (2021). Şehir Hastanelerinde Hasta Memnuniyeti: Bazı Demografik Değişkenlere Göre Adana İli Örneği. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(3), 29-42. doi: 10.52791/aksarayiib.942908.
- Taşlıyan, M. ve Akyüz, M. (2010). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir Alan Çalışması. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12(19), 61-66.
- Taşdemir, R., Oğuzöncül, A. F. ve Bengü Durmuş, B. (2015). Hastaneleri Fiziki Yapısının Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Etkisi. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 10, 1-12.
- Taşlıyan, M. ve Gök, S. (2012). Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2 (1), 69-94.
- Tezcan, D., Yücel, M. H., Ünal, U. B. ve Edirne, T. (2014). Üçüncü Basamak Sağlık Kuruluşunda Hasta Memnuniyeti. Pamukkale Tıp Dergisi, 7(1), 57-62.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokul Dergisi, 5(2), 69-74.
- Yanık, A. (2000). Sağlık Bakım Hizmetlerinde Hasta Tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Hasta Tatmini Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zengin, A. Y. ve Sağlam, Ş. (2022). Özel Hastanelerde Müşteri Memnuniyeti Unsurları ve Sadakatin Büyükşehir-Şehir Kıyaslaması. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 13(33), 122-142. doi: 10.21076/vizyoner.959721