

	JOURNAL OF HEALTHCARE MANAGEMENT AND LEADERSHIP (JOHMAL) SAĞLIK YÖNETİMİ VE LİDERLİK DERGİSİ	
E-ISSN: 2667-5838	https://dergipark.org.tr/tr/pub/johmal	Paper Type: Research Paper, Makale Türü: Araştırma Makalesi
Sayı: 1, Eylül 2026	Issue: 1, September 2026	Received Date / Geliş Tarihi: 17.07.2026 Accepted Date / Kabul Tarihi: 27.08.2026
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZLERİNDE HASTA MEMNUNİYETİ* ◆◆◆ PATIENT SATISFACTION IN ORAL AND DENTAL HEALTH CENTERS		
Atıf/ to Cite (APA): Kullu, Ş. & Ünal, A. (2026). Ağız ve diş sağlığı merkezlerinde hasta memnuniyeti. <i>Journal of Healthcare Management and Leadership (JOHMAL)</i> , 1(1), 77-86 DOI: https://doi.org/10.35345/johmal.1997632		Şule KULLU** Ali ÜNAL***

ÖZ

Ağız ve diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hizmet kalitesinin ve halk sağlığı politikalarının etkinliğinin değerlendirilmesinde önemli bir göstergedir. Ağız ve diş sağlığı sorunları sağlık statüsünün bozulmasının yanı sıra sağlık hizmeti maliyetlerini de artıran bir unsurdur. Bu çalışma, bir ağız ve diş sağlığı merkezinden hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyini ölçmeyi ve memnuniyet düzeyini etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçlamaktadır. Kesitsel ve nicel desende tasarlanan araştırmada, Çorum il merkezinde ağız ve diş sağlığı merkezine ve bağlı polikliniklerine başvuran 377 hastaya yüz yüze anket uygulanmıştır. Veriler, tanımlayıcı istatistikler, bağımsız gruplarda t testi, tek yönlü ANOVA ve korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre genel memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmazken, yaş grubu, eğitim düzeyi ve gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular eğitim seviyesi ve gelir düzeyinin memnuniyette etkili olduğunu, ağız ve diş sağlığı merkezlerinde hasta memnuniyetinin artırılmasında bekleme süreci yönetimi ve muayene etkinliğinin öncelikli müdahale alanları olduğunu göstermektedir. Ağız ve diş sağlığı merkezlerinde memnuniyeti artırmak için iletişim, erişilebilirlik ve demografik duyarlılığa dayalı hizmet planlaması ile randevu izleme, personel eğitimi, ölçüm sistemi ve koruyucu ve mobil hizmetlerin geliştirilmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti, ağız ve diş sağlığı merkezi, hizmet kalitesi, sağlık hizmetleri.

ABSTRACT

Patient satisfaction with oral and dental health services serves as a key indicator of service quality and the effectiveness of public health policies. Oral and dental health problems may negatively affect overall health and increase healthcare expenditures. This study aims to assess patient satisfaction levels at an oral and dental health centre and to identify the factors influencing these levels. The cross-sectional, quantitative design involved administering a face-to-face questionnaire to 377 patients attending the oral and dental health centre and its affiliated outpatient clinics in Çorum city centre. Data analysis included descriptive statistics, independent samples t-tests, one-way ANOVA, and correlation analysis. The results indicate that overall patient satisfaction was moderate. No significant differences were observed by group; however, statistically significant differences emerged according to group, educational attainment, and income. The findings suggest that educational attainment and income levels influence patient satisfaction. Managing waiting times and improving examination efficiency are identified as priority areas for enhancing satisfaction at oral and dental health centres. It is therefore recommended that service planning incorporate strategies focused on communication, accessibility, and demographic sensitivity, as well as appointment tracking, staff training, systematic measurement, and the development of preventive and mobile services.

Keywords: Patient satisfaction, oral and dental health center, service quality, health services.

* TÜBİTAK 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı kapsamında 2023/1 döneminde sunulmuş ve 1919B012302113 kabul edilmiştir. Hitit Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurul Onayı Tarih: 07/02/2024, Sayı:2024-01. Çorum İl Sağlık Müdürlüğü çalışma izni Tarih:22/04/2024, Sayı: E-85322798-799-241740232.

** Y.L. Öğrencisi, Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme ABD, kullusule1919@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-4019-1444>

*** Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, alunal@hitit.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0089-2841>

1. GİRİŞ

Diş ve diş sağlığı hizmetleri, sağlığın korunmasında önemli rol oynamaktadır. Ağız ve diş sağlığına yönelik, koruyucu önlemlerin erken yaşta başlatılması ve çocuklara eğitim verilmesi gerekmektedir. İlerleyen yaşlarda yapılacak tedavi ve koruyucu uygulamalarla da hastaların sağlığı korunmakta ve sistem üzerindeki yük azalmaktadır (Akbeyaz Sivet ve ark., 2024). Burada bahsedilen sistem üzerindeki yük hem sağlığın bozulmasıyla ortaya çıkan bireysel kayıpları hem de sağlık sistemi üzerindeki mali yükü kapsamaktadır.

Ağız ve diş sağlığı hizmetleri, sağlık açısından önemli olmasına rağmen, sağlık hizmetleri literatüründeki çalışmalar sınırlıdır. Diş çürüğü ve periodontal hastalıklar, dünyada en yaygın kronik hastalıklar arasındadır. Bu durum, hizmetlere erişimi ve kalitesini etkilemektedir (Petersen ve ark., 2005). Dünya Sağlık Örgütü'nün (World Health Organization –WHO) 2022 raporuna göre, dünya nüfusunun %45'i yaşamında en az bir diş rahatsızlığıyla karşılaşmaktadır (World Health Organization, 2022). Buna göre hastalık yükü düşük gelirli ve dezavantajlı gruplarda yoğunlaşmakta ve hizmete erişim ile memnuniyet bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Bu açıdan bakıldığında, ağız ve diş sağlığı merkezlerindeki memnuniyeti, sadece bir performans göstergesi olarak değil, aynı zamanda halk sağlığı politikalarının etkinliğinin göstergesi olarak değerlendirmek gerekmektedir.

Hasta memnuniyeti, kişinin sağlık kurumundan aldığı hizmetin sonucunda hissettiği tatmin düzeyi olarak tanımlanabilir. Hasta memnuniyetinin artması, kurumun tercih edilme olasılığını da artırmaktadır (Emül ve Naldöken, 2019). Literatürdeki mevcut tanımlara göre hasta memnuniyeti, hasta ve hasta yakınlarının aldıkları sağlık hizmetinden ve hizmet aldıkları kurumdan tatmin olma düzeyi ile hizmetin etkinliğini belirleyen bir kavram olarak ifade edilebilir.

Bu çalışmada ağız ve diş sağlığı merkezlerinde hasta memnuniyeti konusu incelenmiştir. Çorum il merkezinde ağız diş sağlığı merkezi ve bağlı kuruluşlarından hizmet alan 377 hastaya anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre demografik veriler ile randevu, etkin muayene, çalışan tutumu, bekleme süresi ve danışmanlık boyutlarının genel memnuniyet üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri Kavramı

Ağız ve diş sağlığı hizmetleri kavramı geniş bir çerçevede ele alınmalıdır. Dünya Sağlık Örgütü, ağız sağlığını yalnızca hastalık olmaması değil, konuşma, gülümseme, koklama, tat alma, dokunma, çiğneme ve yüz ifadeleriyle güven ve özsaygı içinde iletişim kurma yeterliliğini içeren çok boyutlu bir iyilik hâli olarak tanımlamaktadır (World Health Organization, 2022). Bu tanıma göre, ağız ve diş sağlığı hizmetleri yaşam kalitesini ve sosyal durumu etkileyen bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Ağız ve diş sağlığı sorunları, çok görülen ve yaşam kalitesini olumsuz etkileyen, önlenmesi mümkün olan sağlık sorunlarıdır. Bu nedenle, sağlık eğitimi verilmesi, ağız ve diş sağlığına yönelik kişisel hijyen davranışının geliştirilmesi ve tedavinin zamanında uygulanması önemlidir. Koruyucu diş hekimliği hizmetlerine değer verilerek tedavi edici hizmetlere olan ihtiyacın azaltılması gerekmektedir (Kavşur ve Sevimli, 2021).

2.2. Hasta Memnuniyeti Kavramı ve Kuramsal Yaklaşımlar

Memnuniyet, müşterilerin hizmet aldıkları işletmelere karşı değerlendirmeleri ve tepkileri olarak tanımlanmaktadır (Bilgin ve Göral, 2017). Hasta memnuniyeti de, hastaların sağlık hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmet aldıktan sonraki değerlendirmeleri ve kıyaslamaları olarak ifade edilebilir. Bu kavram, sağlık sektöründe büyük öneme sahiptir ve hizmet alınmadan önceki beklentiler ile hizmet alındıktan sonraki tatmin düzeyi arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Memnuniyet düzeyinin artması, hastaların sağlık kurumlarına olan bağlılığını güçlendirmektedir. Bu durum aynı zamanda kurumun hizmet kalitesinin bir göstergesidir. Memnuniyet kavramı kişiden kişiye göre değişiklik göstermektedir.

Hizmet sunumunun ve sağlık kurumunun hizmet alanların gözünden değerlendirilmesini sağlamaktadır. Sunulan hizmetin ölçülebilmesi için kurumlar, kendi bünyelerinde memnuniyet üzerine çalışmalar yürütmektedir. Yapılan bu çalışmalar, hastane yönetiminin ve çalışanlarının kendilerini dışarıdan bakan bir gözle değerlendirmelerine imkân tanıyan önemli çalışmalar olmuştur (Kaya ve Maimaiti, 2018). Donabedian'ın (1988) yapı-süreç-sonuç modeli, sağlık hizmetleri kalitesini değerlendirirken hasta memnuniyetini süreç kalitesinin doğrudan bir çıktısı olarak değerlendirmektedir. Parasuraman ve arkadaşlarının (1988) SERVQUAL modeli ise hizmet kalitesini fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere 5 boyutta ölçerek memnuniyet üzerindeki göreceli ağırlıklarını belirlemektedir.

2.3. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Hizmet kalitesi kavramı, hizmeti alan bireylerin hizmet sağlayıcının performansından beklediğiyle, aldığı hizmete yönelik değerlendirmelerini ifade etmektedir. Alınan bir hizmetin kalitesinin ifadesi hizmeti alanların beklentisini karşılaması ile ortaya çıkmaktadır. Müşteri değerlendirmeleri bu konuda subjektiftir. Bu, sadece hizmeti sunan işletmeye bağlı olmayan, bireyin psikolojik durumu ve kişilik özellikleri gibi çeşitli faktörlerin etkisi altında kalan bir olgudur (Bilgin ve Göral,2017).

Hasta memnuniyeti, yalnızca klinik tedavinin başarısını değil, aynı zamanda hizmetin hasta beklentileriyle ne ölçüde örtüştüğünü de yansıtmaktadır. İletişim kalitesi, erişilebilirlik, fiziksel ortam, maliyet ve hizmet süresi gibi çok boyutlu unsurlardan etkilenen bu göstergenin sistematik olarak incelenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına ve hasta odaklı politikaların geliştirilmesine katkı sağlamaktadır (Kırılmaz, 2013).

Hekim ile hasta arasındaki iletişim hasta memnuniyetinin en güçlü belirleyicisidir. Hekimlerin açıklayıcı ve anlayışlı tutumları memnuniyetin artmasını sağlamaktadır. Yapılan bir araştırmada, hastaların doktorlardan memnuniyeti güvenilirlik, nezaket ve güven boyutlarında yüksek, empati ve zaman ayırma konularında ise daha düşük bulunmuştur (Ataman ve Kurşunluoğlu Yarımoğlu, 2018). Hastalar şikâyetlerini anlatırken hekimin başka işlerle uğraşmaması, acele davranmaması ve göz teması kurması hastayı rahatlatan ve tedavinin ilk aşamasında hasta açısından önem taşıyan davranışlar arasında sayılmaktadır (Güzel ve ark., 2022). Yalova'da yapılan bir araştırmada, hastaların uygulanan tedavi hakkında bilgilendirilme düzeyi arttıkça memnuniyet düzeyinin de yükseldiği, hekim-hasta arasındaki bilgi asimetrisinin azalmasının memnuniyeti olumlu etkilediği saptanmıştır (Özcan ve ark., 2013). Hekim dışı personelin tutumu, hasta memnuniyetinin dikkate alınan diğer bir yönüdür. Türkiye'deki bir vakıf üniversitesi hastanesinde şikâyet kayıtlarının analizi, hastaların şikâyetlerinin temel kaynağının hekim ve hemşire başta olmak üzere personelin tutum ve davranışları olarak belirtilmiştir. İdari birimler de tıbbi birimlerle aynı sıklıkta şikâyet konusu olmuştur (Yalçınkaya ve Güçlü, 2023).

Bekleme süresi, sağlık hizmetlerinde evrensel olarak memnuniyeti olumsuz etkileyen bir değişkendir (Ma ve ark., 2019). Giresun'da bir ağız ve diş sağlığı polikliniğinde yapılan bir araştırmada da hastaların memnuniyetinde en önemli belirleyicinin hekim-hasta ilişkisinin iyi olması, bunu polikliniğe rahat ulaşılması ve bekleme süresinin kısa olmasının izlediği bulunmuştur (Nalbantoğlu ve Atak, 2008). Hasta ve hasta yakınlarının randevu öncesinde ve işlemler arasında uzun bekleme sürelerine maruz kalması ve randevu saatlerinin gecikmesi memnuniyeti olumsuz etkileyen önemli unsurlardır. Randevu ve hizmete erişim, hasta bilgilendirme ve dijital sağlık okuryazarlığıyla da ilişkili bir konudur (Arias López ve ark., 2023).

Sağlık kurumlarının fiziksel ortamı hizmet kalitesi algısını şekillendiren faktörlerden biridir. Diş hekimliği kliniklerinde temizlik, sterilizasyonun görünürlüğü ve bekleme alanlarının rahatlığı, hastanın kaygı düzeyini dolayısıyla memnuniyetini etkilemektedir (Bitner, 1992). Endonezya'da yapılan bir araştırmada da hastaların en yüksek memnuniyeti fiziksel yapı boyutunda, en düşük memnuniyeti ise ağız ve diş sağlığı bakımı boyutunda gösterdiği belirlenmiştir (Samad ve ark., 2018). Türkiye'deki araştırmalarda, fiziksel ortamın tek belirleyici unsur olmamasına rağmen, olumsuz izlenimlere sebep

olduğu belirtilmektedir. Uluslararası literatürde de bu faktörlerin önemi ortaya koyulmaktadır. Yapılan araştırmalarda hizmet kalitesini etkileyen faktörlerden güvenilirlik ve cevap verilebilirliğin hasta memnuniyeti üzerinde daha fazla etkili olduğu, fiziksel faktörlerin nispeten daha az etkili olduğu ifade edilmiştir (Bahadori ve ark., 2015). Bu ifadeler, Türkiye'de yapılan araştırmalarla da desteklenmiştir. Bir çalışmada, algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet arasında güçlü ve pozitif ilişki tespit edilmiştir (Kılıçlı, 2019). Bu sonuç, Donabedian (1988) ve Parasuraman ve arkadaşlarının (1988) bulgularını da desteklemektedir.

Türkiye'deki ağız ve diş sağlığı merkezlerinde yapılan çalışmalarda memnuniyet düzeyinin orta ve yüksek seviyede olduğu belirtilmektedir. Bu çalışmalarda bekleme süresi, randevu erişimi ve sevk yönetimi en sık şikâyet edilen boyutlar olarak öne çıkmaktadır (Kan ve ark., 2025). Amasya'da bir ağız ve diş sağlığı merkezinde yürütülen bir çalışmada da genel memnuniyet düzeyi %90,3 olarak bulunmuş; mesai dışı saatlerde hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyinin mesai içi hizmet alanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Keten Edis ve Hupal, 2018). Yapılan başka bir araştırmada, hastane türüne göre memnuniyet farklılık göstermiş; özel hastanelerden memnuniyetin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Hekimin tecrübe ve uzmanlığı en önemli tercih sebebi iken, özel hastanede temizlik; kamu hastanesinde ise hızlı hizmet öne çıkmıştır (Ataman ve Kurşunluoğlu Yarımoğlu, 2018). Diğer bir araştırmada, kamu ve özel hastane tercihinin memnuniyeti etkilediği, katılımcıların hastaneyi başkasına önerme oranının özel hastanelerde kamu hastanelerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Taşlıyan ve Gök, 2012). Ağız, diş ve çene cerrahisi kliniğine başvuran hastalarla yapılan bir çalışmada, hekim seçiminde başka hekim tavsiyesinin (%34,4) ve randevu süresinin yakınlığının (%32,5), hastane seçiminde ise hizmet kalitesinin (%30,6) en belirleyici faktörler olduğu tespit edilmiştir (Geçkil, 2024).

3. YÖNTEM

Araştırma, nicel yöntemle yürütülen kesitsel bir alan çalışmasıdır. Bireylerin ağız ve diş sağlığı hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Çalışma, TÜBİTAK 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı kapsamında 2023/1 döneminde sunulmuş ve 1919B012302113 kabul edilmiştir.

Araştırmanın yapılması için Hitit Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'ndan onay alınmıştır (Tarih, 07/02/2024, Sayı2024-01). Çorum İl Sağlık Müdürlüğü'nden de çalışma izni alınmıştır (Tarih:22/04/2024, sayı: E-85322798-799-241740232).

Araştırmada Kaya ve Maimaiti (2018) tarafından geliştirilen ayaktan hasta memnuniyeti ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin ilk kısmında kişisel bilgilere yer verilmiştir. İkinci kısımda Kaya ve Maimaiti tarafından oluşturulan ölçek soruları yer almaktadır. Ölçek randevu, etkin muayene, çalışanların tutumu, bekleme süresi ve danışmanlık ile genel memnuniyet olmak üzere 5 faktörde toplanan 29 sorudan oluşmaktadır. Ölçekteki ifadeler verilen cevaplar Kesinlikle Katılmıyorum (1) ile Kesinlikle Katılıyorum (5) arasında değişen 5'li Likert tipindedir.

Çorum'da ağız ve diş sağlığı hizmetleri, Çorum Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi ile bu merkeze bağlı Buharaevler Diş Polikliniği ve Gülabibey Diş Polikliniği'nde verilmektedir. Araştırmanın evrenini 2024 yılı içinde Çorum Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi ile bağlı polikliniklerden hizmet alan hastalar oluşturmuştur. Ankete katılmayı kabul eden hastalar arasından kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 377 hastaya yüz yüze anket uygulanmıştır.

Çorum Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi yıllık hasta sayısı 140.000 olarak tespit edilmiştir. Evrenden çekilecek örneklem hacminin belirlenmesi için %95 güven düzeyinde 377 kişilik örneklem alınması yeterli görülmektedir (Bayram, 2012). Örneklem seçimi için aşağıdaki formül kullanılmıştır.

$$n = \frac{Nt^2pq}{(N - 1)d^2 + t^2pq}$$

Toplanan veriler SPSS ortamında analiz edilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach alfa katsayısıyla, yapı geçerliği ise Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testiyle

desteklenen Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) ile test edilmiştir. Demografik değişkenlere göre farklılıklar için bağımsız gruplar t testi ve tek yönlü ANOVA testi ve anlamlı farklılıklar için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testleri yapılmıştır. Genel memnuniyeti etkileyen faktörler ise korelasyon analiziyle test edilmiştir. Araştırmanın tek merkezli olarak yapılması genellenmesini sınırlandırmaktadır.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Bulgular

Tablo 1. Demografik özellikler

Alt boyut		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	204	54,1
	Erkek	173	45,9
Yaş	20 yaş altı	35	9,3
	21-30 yaş	122	32,4
	31-40 yaş	82	21,8
	41-50 yaş	96	25,5
	51-60 yaş	32	8,5
	61 yaş ve üzeri	10	2,7
Öğrenim durumu	Okur yazar	6	1,6
	İlkokul	37	9,8
	Ortaokul	37	9,8
	Lise	99	26,3
	Önlisans	50	13,3
	Lisans	112	29,7
	Yüksek lisans	26	6,9
	Doktora	10	2,7
Sosyal güvenlik durumu	Sosyal güvence yok	69	18,3
	Emekli sandığı	88	23,3
	Bağkur	32	8,5
	SSK	157	41,6
	Yeşil kart	20	5,3
	Özel sigorta	11	2,9
Aylık gelir düzeyi	Asgari ücret altında	113	30,0
	Asgari ücret	65	17,2
	Orta düzey gelir	69	18,3
	Yüksek gelir	130	34,5

Katılımcıların demografik özelliklerine göre, örneklemin çoğunluğunu kadınlar (%54,1) oluşturmakta ve en yoğun yaş grupları 21-30 (%32,4) ve 41-50 (%25,5) yaş gruplarıdır. Öğrenim durumu açısından lisans (%29,7) ve lise (%26,3) mezunları çoğunluktadır. Sosyal güvence bakımından SSK (%41,6) baskın kategori olup, katılımcıların %18,3'ü herhangi bir güvenceye sahip değildir. Gelir dağılımında ise asgari ücret altı (%30,0) ile yüksek gelir (%34,5) gelir grupları yoğunluktadır.

Tablo 2. Cronbach alfa güvenirlik katsayıları

Faktör / alt boyut	Madde sayısı	Madde numarası	Cronbach Alpha
F1: Randevu	5	1-5	0,871
F2: Etkin Muayene	13	6-18	0,946
F3: Çalışan Tutumu	3	19-21	0,888
F4: Bekleme Süresi ve Danışmanlık	3	22-24	0,854
F5: Genel Memnuniyet	5	25-29	0,906
Toplam ölçek (29 madde)	29	1-29	0,950

Ölçeğin toplam Cronbach alfa katsayısı $\alpha = 0,950$ olarak hesaplanmıştır. Faktörlere ilişkin Cronbach alfa katsayıları ise $\alpha = 0,854$ ile $\alpha = 0,946$ arasındadır.

Tablo 3. KMO ve Bartlett testi sonuçları

Test istatistiği	Değer
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği	0,935
Bartlett küresellik testi: Ki-kare (χ^2)	8221,812
Serbestlik derecesi (df)	406
Anlamlılık düzeyi (p)	< 0,001

KMO değeri 0,935 ile faktör analizi için mükemmel düzeyde yeterlilik göstermekte; Bartlett testi sonucu istatistiksel olarak anlamlıdır [$\chi^2(406)= 8221,812, p<0,001$].

Tablo 4. Faktör alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Alt boyut	n	$\bar{X}$	SS	Özdeğer (λ)	Açıklanan varyans (%)
F1: Randevu	377	3,134	1,105	12,625	43,5
F2: Etkin Muayene	377	3,252	0,921	3,200	11,0
F3: Çalışan Tutumu	377	3,070	1,103	1,697	5,9
F4: Bekleme Süresi ve Danışmanlık	377	2,715	1,188	1,645	5,7
F5: Genel Memnuniyet	377	3,083	1,106	1,167	4,0
Genel ölçek ortalaması	377	3,126	0,813	-	70,1

Ölçek beş faktörlü yapısı ile toplam varyansın %70,1'ini açıklamaktadır. Ölçekten alınan puanlar en düşük 1, en yüksek 5 puandır. Puan ortalamalarına bakıldığında alınan puanların 2,715 ile 3,252 arasında değiştiği görülmektedir. Bu değerler 3 puan ortalamasına yakın olduğu için genel memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. En yüksek memnuniyet etkin muayene boyutunda, en düşük memnuniyet ise bekleme süresi ve danışmanlık boyutlarında görülmüştür.

Tablo 5. Demografik değişkenlere göre genel memnuniyet düzeyleri

Değişken	SS (grp)	SS (hata)	F	p	η^2
Yaş grubu	5	371	2,648	0,023	0,034
Eğitim düzeyi	7	369	2,073	0,046	0,038
Sosyal güvence	5	371	1,648	0,147	0,022
Aylık gelir	5	371	2,379	0,049	0,039

Cinsiyete göre yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda, ölçeğin beş alt boyutunun hiçbirinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu, kadın ve erkek hastaların ağız ve diş sağlığı hizmetlerine yönelik memnuniyet algılarının benzer düzeyde olduğunu ve cinsiyetin bu örneklemde memnuniyeti ayırt edici bir değişken olmadığını göstermektedir. Yaş grubu, genel memnuniyet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa yol açmıştır. Ancak etki büyüklüğünün düşük olduğu ve çoklu karşılaştırma testlerinde hiçbir yaş grubu ikilisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilemediği görülmüştür. Bu durum, farkın belirli grup ikilileri arasında yoğunlaşmadığını, gruplar arasında dağınık ve düşük şiddetli bir dağılım olduğunu göstermektedir. Bu nedenle yaş değişkeninin genel memnuniyet üzerindeki pratik/klinik önemi sınırlı olarak değerlendirilmelidir.

Eğitim düzeyi ile genel memnuniyet boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir. Etki büyüklüğü küçük, orta düzeydedir. Çoklu karşılaştırma testi sonucunda farkın kaynağının ilkökul ve lisans mezunu grupları arasında yoğunlaştığı belirlenmiştir. İlkokul mezunlarının ortalamasının lisans mezunlarından yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kırsal bölgelerdeki ağız ve diş sağlığı hizmetlerine yönelik yapılan bir sistematik derleme çalışmasında eğitim düzeyi yüksek hastaların memnuniyet düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Al Ghanem ve ark., 2023). Eğitim düzeyi arttıkça hizmete dair beklentilerin ve isteklerin artabileceği düşünülebilir. Elde edilen bulguya göre, eğitim seviyesindeki yükselmenin artan beklenti ve istekler ile ilişkili olarak mevcut hizmete ilişkin memnuniyet beklentisinin de yükselmesine sebep olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Sosyal güvenlik durumu açısından genel memnuniyet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bu bulgu farklı güvence türlerine sahip hastaların hizmet algısının benzer düzeyde olduğunu göstermektedir.

Aylık gelir düzeyi ile genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde, asgari ücret düzeyinde geliri olanlarla yüksek gelir grubunda olanlar arasında anlamlı fark bulunmuştur. Yüksek gelir grubundakilerin ortalamalarının daha düşük olduğu görülmüştür. Bu durum, yüksek gelirli hastaların hizmetten beklentilerinin (konfor, hız, kişiselleştirilmiş ilgi gibi) daha yüksek olabileceği şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 6. Faktörlere yönelik korelasyon analizi

Alt boyut	F1	F2	F3	F4	F5
F1: Randevu	1,000	0,535**	0,321**	0,165*	0,255*
F2: Etkin Muayene	0,535**	1,000	0,572**	0,525**	0,585**
F3: Çalışan Tutumu	0,321**	0,572**	1,000	0,517**	0,450**
F4: Bekleme Süresi ve Danışmanlık	0,165*	0,525**	0,517**	1,000	0,646**
F5: Genel Memnuniyet	0,255***	0,585***	0,450**	0,646**	1,000
*: Düşük ilişki **: Orta düzeyde ilişki					

Tüm faktörler arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif korelasyon tespit edilmiştir. Bekleme süresi ve danışmanlık (F4) ile genel memnuniyet (F5) arasındaki korelasyon en güçlü ilişkiyi göstermektedir ($r=0,646$, $p<0,001$). Bu sonuç, bekleme süresinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini gösteren literatür bulgularıyla uyumludur (Dansky ve Miles, 1997; Anderson ve ark., 2007).

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, genel olarak literatürdeki araştırmalarla uyumludur. Bekleme süresi ile genel memnuniyet ilişkisine yönelik bulgular, Dansky ve Miles'in (1997) ve Anderson ve arkadaşlarının (2007) bulgularıyla uyumludur. Hizmet etkinliğinin genel memnuniyet ile ilişkisi ise, Donabedian'ın (1988) süreç kalitesi ifadesi ile uyumludur. Başka bir çalışmada da hasta memnuniyetiyle en güçlü ilişkiyi kalite faktörünün gösterdiği belirlenmiştir. Bu bulgu hizmet kalitesinin memnuniyet ile ilişkisini açıklamaktadır (Emül ve Naldöken, 2019). Başka bir çalışmada SERVQUAL boyutları ile genel memnuniyet arasında güçlü pozitif ilişki saptanmıştır (Kılıçlı, 2019). Bir diğer çalışmada ise güvenilirlik ile yanıt verebilirlik boyutlarının memnuniyeti en güçlü biçimde açıkladığı tespit edilmiştir (Bahadori ve ark., 2015). Öz ve Saygılı (2024) tarafından yapılan çalışmada ağız ve diş sağlığı merkezlerinde hasta e-memnuniyetinin ölçülmesinde iki boyut belirlenmiştir. Bu boyutlar, Kalite Algısı ve Hekim Davranışları ile Hizmete Erişim ve Ağrı Yönetimi şeklinde isimlendirilmiştir (Öz ve Saygılı, 2024). Literatürdeki bu bulgular, araştırmada elde edilen bulgulardan etkin muayene boyutu ile genel memnuniyet arasındaki ilişki ile uyumludur.

Randevu boyutu ile genel memnuniyet arasında düşük düzeyde ilişki bulunması, bu faktörün genel memnuniyet ile nispeten daha az ilişkili olduğu şeklindeki literatür bilgisi ile uyumludur (Batbaatar ve ark., 2017). Bu durum, memnuniyetin hasta iletişimi ve bilgilendirmesiyle desteklenmesi gerektiği şeklinde yorumlanabilir.

Demografik özelliklerin hasta memnuniyeti ile sınırlı düzeyde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu açıdan hizmet sunumunu planlarken farklı yaş ve eğitim gruplarının olası farklı beklentilerinin göz önünde bulundurulmasının olumlu çıktılar sağlayabileceği düşünülmelidir.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler toplu olarak değerlendirildiğinde, örneklem grubunda eğitim seviyesi ve gelir düzeyi açısından memnuniyet düzeyi üzeri anlamlı fark bulunmuştur. Her iki değişkendeki artışın memnuniyet düzeyi üzerinde düşüşe sebep olduğu görülmüştür. Buna göre eğitim seviyesinin artması bireylerin sağlık hizmeti kalitesinde, iletişim, hız ve profesyonellik gibi konularda daha ayrıntılı ve yüksek beklentiye sahip olduklarının bir göstergesi olabilmektedir. Buna karşılık eğitim seviyesi düşük bireyler daha sınırlı, genel bir hizmet memnuniyet düzeyi ile değerlendirebilmektedirler. Eğitim düzeyi yüksek bireyler, hizmetteki aksaklıkları daha kolay fark edebilmekte ve eleştirel bir bakış açısı geliştirebilmektedirler. Benzer şekilde gelir düzeyi yüksek bireylerin memnuniyet düzeylerinin düşük olması, bu kişilerin hizmet kalitesi ve ilgi gibi konularda daha yüksek beklentiye sahip olmaları memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Düşük gelirli bireylerde ise hizmete erişim ve temel ihtiyaçların karşılanması ön planda tutulduğu için genel memnuniyet daha yüksek olmaktadır.

Tüketiciler ürün veya hizmet almadan önce çevrelerinden bilgi toplamaktadır. Sağlık sektöründe de tüketici adayları sağlık hizmeti almadan önce çevrelerindeki kişilerden deneyimlerini paylaşılmasını ve güvendiği kişilerden tavsiye istemektedirler (Derse ve Yazar, 2021). Bu açıdan sağlık kurumundan memnuniyet, sağlık kurumunun tavsiye edilebilirliğini ve tercih edilebilirliğini artırmaktadır.

Bu doğrultuda şu öneriler geliştirilebilir:

- Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) üzerinden randevu erişim sürelerini izleyen performans göstergeleri oluşturulmalı ve uygulamalarla güçlendirilmelidir.
- Personelin iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik programları uygulanmalıdır
- Ağız ve diş sağlığı merkezlerinde periyodik hasta memnuniyeti ölçümü için standart bir altyapı kurulmalı ve sonuçlar kamuoyuyla paylaşılmalıdır.

- Koruyucu diş hekimliği hizmetlerinin görünürlüğü artırılmalı ve dezavantajlı gruplar için mobil klinik modelleri uygulanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akbeyaz Sivet, E., Yilmazkasapoglu Turkay, E., Akbeyaz, I. H., & Kargul, B. (2024). Knowledge, attitudes, and practice of general pediatricians and pediatric subspecialists towards oral health in children: a survey in Turkey. *The Journal of clinical pediatric dentistry*, 48(4), 139–148. <https://doi.org/10.22514/jocpd.2024.087>
- Al Ghanem, E. J., AlGhanem, N. A., AlFaraj, Z. S., AlShayib, L. Y., AlGhanem, D. A., AlQudaihi, W. S., ... & AlQudaihi, W. (2023). Patient satisfaction with dental services. *Cureus*, 15(11).
- Anderson, R. T., Camacho, F. T., & Balkrishnan, R. (2007). Willing to wait?: the influence of patient wait time on satisfaction with primary care. *BMC health services research*, 7, 31. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-31>
- Arias López, M. d. P., Ong, B. A., Borrat Frigola, X., Fernández, A. L., Hicklent, R. S., Obeles, A. J. T., Rocimo, A. M., & Celi, L. A. (2023). Digital literacy as a new determinant of health: A scoping review. *PLOS Digital Health*, 2(10), e0000279. <https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000279>
- Ataman, G., & Kurşunluoğlu Yarımoğlu, E. (2018). Hastane Türlerine Göre Hasta Memnuniyetini ve Hastane Seçimini Etkileyen Unsurlar. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(2), 273-288. <https://izlik.org/JA24MT37FM>
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Ravangard, R., & Baldacchino, D. (2015). Factors affecting dental service quality. *International journal of health care quality assurance*, 28(7), 678–689. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2014-0112>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Bayram, N., (2012), “Veri Analizi”, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Bilgin, Y., & Göral, M. (2017). Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bartın Devlet Hastanesi Örneği. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(16), 151-176. <https://izlik.org/JA28DL76DE>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Dansky, K. H., & Miles, J. (1997). Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: waiting time and filling time. *Hospital & health services administration*, 42(2), 165–177.
- Derse, B., & Yazar, O. (2021). Diş Hekimi Ve Ağız Diş Sağlığı Merkezleri Tercihinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın İncelenmesi. *Journal of Healthcare Management and Leadership*, 1, 70-83. <https://doi.org/10.35345/johmal.903673>
- Donabedian A. (1988). The quality of care. How can it be assessed?. *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Emül, B., & Naldöken, Ü. (2019). Sağlık Kurumlarında Kurumsal İmajın Hasta Memnuniyetine Etkileri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(2), 359-374. <https://izlik.org/JA22JU36FE>
- Geçkil, N. (2024), Ağız, Diş ve Çene Çerçahisi Kliniklerine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeylerinde Etkin Olan Faktörlerin Değerlendirmesi: Anket Çalışması. *Sağlık ve Toplum*, 34(2), 63-69.
- Güzel, Ş., Akman Dömbekci, H., & Arı, A. (2022). Hasta ve Hekim İletişimi: Özel Hastane Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 48, 38-55. <https://doi.org/10.52642/susbed.1096940>
- Kan, M., Alp, S., & Yalçın Balçık, P. (2025). Bekleme Süreleri ve Hasta Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Şehir Hastanesi Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 366-377. <https://doi.org/10.54558/jiss.1692053>

- Kavşur, Z., & Sevimli, E. (2021). Bazı Gelişmiş Ülkelerde ve Türkiye’de Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetlerinin Karşılaştırmalı Analizi. Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi, 3(1), 9-16. <https://izlik.org/JA45PF26KP>
- Kaya, Ş. D., & Maimaiti, N. (2018). Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği Geliştirme Çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 21(4), 601-623. <https://izlik.org/JA84DZ25SA>
- Keten Edis, E., & Hupal, A. F. (2018). Bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi (ADSM)’de Hasta Memnuniyeti. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 14(2), 11-23. <https://izlik.org/JA33SL65FC>
- Kılıçlı, Y. (2019). Diş Sağlığı Hizmetlerinde Kalite: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Diş Hekimliği Hastanesi Üzerine Bir Araştırma. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(2), 347-370. <https://doi.org/10.31463/aicusbed.560821>
- Kırılmaz, H. (2013). Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sağlık Hizmetlerinde Performans Yönetimi Çerçevesinde İncelenmesi: Poliklinik Hastaları Üzerine Bir Alan Araştırması. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 1, 11-21. <https://izlik.org/JA76LT86XU>
- Ma, W. M., Zhang, H., & Wang, N. L. (2019). Improving outpatient satisfaction by extending expected waiting time. BMC health services research, 19(1), 565. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4408-3>
- Nalbantoğlu, Y. N., & Atak, N. (2008). Ağız-diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyeti Giresun Devlet Hastanesi örneği. European Annals of Dental Sciences, 35(2), 67-78. <https://izlik.org/JA56NG25YJ>
- Öz, B., & Saygılı, M. (2024). Diş Sağlığı Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. Selseuk Dental Journal, 11(2), 169-176. <https://doi.org/10.15311/selseukdentj.1393867>
- Özcan, S., Baş, K., & Taş, Y. (2013). Sağlık sektöründe bilgi asimetrisinin hasta memnuniyetine etkisi: Yalova ağız ve diş sağlığı merkezinde bir uygulama. In International Conference On Eurasian Economies (Vol. 820, p. 830).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Petersen, P. E., Bourgeois, D., Ogawa, H., Estupinan-Day, S., & Ndiaye, C. (2005). The global burden of oral diseases and risks to oral health. Bulletin of the World Health Organization, 83(9), 661-669.
- Samad, R., Akbar, F. H., Pasiga, B. D., Pratiwi, R., Anwar, A. I., Djamaluddin, N., & Afriyah, N. (2018). Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada, 18(1), 4033.
- Taşlıyan, M., & 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. <https://izlik.org/JA27PF72EF>
- World Health Organization. (2022). Global oral health status report: Towards universal health coverage for oral health by 2030. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240061484>
- Yalçınkaya, D., & Güçlü, A. (2023). Hastanelerde Hasta Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: Bir Vakıf Üniversite Hastanesi Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 26(1), 65-84. <https://izlik.org/JA97UC49XM>