

DERLEME MAKALESİ

**HASTALARIN HASTANE SEÇİMİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLER: SİSTEMATİK DERLEME (1996-2017)**

Haydar HOŞGÖR*
Derya GÜNDÜZ HOŞGÖR**


ÖZ

Hızla değişen ve zorlaşan günümüz rekabet ortamında hastaların istedikleri hastaneyi seçebilmeleri, sağlık işletmeleri açısından üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Fakat ulusal literatür incelendiğinde, hastaların hastane seçimleri konusunda hangi faktörlerin etkili olduğuna dair kapsamlı bir çalışmanın mevcut olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla bu çalışmanın temel amacını; hastaların hastane seçimlerini etkileyen faktörlere ilişkin kapsamlı bir liste sunulması oluşturmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, 1996-2017 zaman periyodu temel alınarak ve birtakım dâhil etme-dışlama kriterleri kullanılarak toplam 102 ulusal yayın sistematik derleme yöntemiyle incelenmiştir. Çalışma sonucunda, hastaların hastane seçimlerine etki eden 46 farklı neden olduğu saptanmıştır. Bunlar arasından hastalar için en fazla önemli görülen tercih nedeninin sırayla; hastaneye olan mesafe, yakın çevrenin tavsiyesi, fiyat uygunluğu algısı, alternatiflerin olmaması, sağlık sigortası türü, hastanenin tanınırlığı/prestiji ve hizmet kalitesi-kalite sertifikası olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan hastalar için en az önem atfedilen tercih nedenlerinin ise sırayla; sağlık personelinin cinsiyeti ve bireylerin hastane hakkında yaptıkları incelemeler olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta, Hastane, Hastane Seçimi, Tercih Kriterleri

MAKALE HAKKINDA

* Dr., hosgorsen.haydar@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-1174-1184>

** Öğretim Görevlisi, Maltepe Üniversitesi, deryahosgor@maltepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-1377-4617>

Gönderim Tarihi: 19.10.2018

Kabul Tarihi: 24.01.2019

Atıfta Bulunmak İçin:

Hoşgör, H., Gündüz Hoşgör, D. (2019). Hastaların Hastane Seçimini Etkileyen Faktörler: Sistematik Derleme (1996-2017). Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 22(2): 437-456.

FACTORS AFFECTING PATIENTS' CHOICE OF HOSPITAL: SYSTEMATIC REVIEW (1996-2017)

Haydar HOŞGÖR *
Derya GÜNDÜZ HOŞGÖR **


ABSTRACT

In today's competitive environment, which is changing and challenging, it is an important issue in terms of health institutions that patients should be able to choose the hospital they want. However, when the national literature is examined, it is seen that there is no comprehensive study on which factors are effective for patients' choice of hospital. Therefore, the main aim of this study is to present a comprehensive list of the factors affecting the hospital selection of patients. In accordance with this purpose, a total of 102 national publications were examined by systematic review method based on 1996-2017 time period and using some inclusion-exclusion criteria. As a result of the study, it was found that there were 46 different causes affecting the patients' choices of hospital. Reasons such as distance to the hospital, the recommendation of the close environment, the perception of price reasonable, the lack of alternatives, the type of health insurance, the reputation/prestige of the hospital, the service quality/quality certification, respectively, were found to be of the highest importance for the patients. On the other hand, it was revealed that the gender of health personnel and the examinations of individuals about the hospital were the least important factors for the patients.

Key Words: Patient, Hospital, Hospital Choice, Preference Factors

ARTICLE INFO

* PhD, hosgorsen.haydar@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-1174-1184>

** Lecturer, Maltepe University, deryahosgor@maltepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-1377-4617>

Received: 19.10.2018

Accepted: 24.01.2019

Cite This Paper:

Hoşgör, H., Gündüz Hoşgör, D. (2019). Hastaların Hastane Seçimini Etkileyen Faktörler: Sistemik Derleme (1996-2017). Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 22(2): 437-456.

I. GİRİŞ

Hastaneler, farklı sosyokültürel ve demografik nitelikleri bünyesinde barındıran, insanlara sağlık hizmetinin sunulduğu, oldukça karmaşık (Glouberman, Mintzberg 2001) ve çok boyutlu bir organizasyonel yapıdadırlar. Bilimsel ve teknolojik gelişmelere paralel olarak, hizmet sektöründe önemli değişimler gerçekleşmektedir. Bu değişimler, bilginin akışından, kişi ve kuruluşların etkileşim biçiminin yeniden tasarlanmasına kadar birçok alanda kendini göstermektedir. Benzer bir değişimin, hastaların eskisine kıyasla kendi tedavilerine ilişkin karar süreçlerine daha aktif katılabilmeleri ve hastane seçim süreçlerinde kendi tercihlerini deneyimleyebilmeleri gibi hususlar açısından sağlık hizmetleri alanında da yaşandığını (Işık ve diğerleri 2016) ifade etmek mümkündür. Nitekim Pilny ve Mennicken (2014)'nin görüşleri de bunu teyit eder niteliktedir.

Sağlık hizmet tüketicilerinin, sağlık hizmetini arzu etme düzeyleri net olarak ele alınıp incelenmemesine rağmen, hastane sayılarında kayda değer bir artış yaşanmaktadır. Bu artış ise beraberinde rekabet ortamını getirerek, sağlık hizmeti kullanıcılarının hastane tercih kriterlerini artırmış ve farklılaştırmıştır. Bundan dolayı sağlık işletmeleri, hastalar tarafından tercih edilme olasılıklarını artırmak için, eskisine kıyasla hasta taleplerine daha fazla odaklanmak (Kördeve 2017) durumunda kalmaktadırlar. İlgili taleplere odaklanmak ise potansiyel hedef kitle ihtiyaçlarının iyi analiz edilmesini ve ona uygun aksiyon planlarının devreye sokulmasını gerektirmektedir. Sağlık bakım işletmelerinin uzun dönemli başarıları açısından bu durum, bir hayli kritik öneme sahiptir. Çünkü mevcut ve potansiyel hasta/hizmet kullanıcısı ihtiyaçlarının anlaşılması ile hastane kârlılık oranları arasında doğrudan bir ilişki olduğu (Heischmidt, Heischmidt 1991) bilinmektedir. Bu bakış açısı aynı zamanda hem sınırlı sağlık bakım kaynaklarının verimli ve maliyet-etkili tahsisatında, hem de sağlık hizmetleri endüstrisinin sürdürülebilir bir büyüme hızına erişmesinde (Saeed 1998) kıymetli bir perspektifi yansıtmaktadır.

Hastane seçimi kavramını Tengilimoğlu (2001); *“bir sağlık hizmet tüketicisinin veya onun bakım vereninin, seçim imkânına sahip olması halinde sağlık işletmeleri arasından birisini tercih etmesi durumu”* olarak tanımlamaktadır. Tüm piyasalarda olduğu gibi sağlık hizmetlerinin sunumunda da sağlık hizmeti tüketicilerinin hizmet alıp almayacağı ve bu hizmeti hangi sunucudan alacağı konusunda bir tercih yapması gerekmektedir. Tercihler genellikle karar vericinin her bir olası alternatif için yüzleşeceği fayda fonksiyonuyla temsil edilmektedir. Kaynakların sınırsız olmayışı ve kısıtların varlığı tüketicileri tercih yapmaya itmektedir (Şantaş ve diğerleri 2016).

Sağlık hizmet alıcıların, her açıdan kendi faydalarını en üst düzeyde gözetecek bir sağlık işletmesini seçme niyeti ve eğiliminde olduklarından söz etmek olasıdır. Hastalar açısından bahsi geçen bu faydaların başında genel olarak; mesafe kaynaklı zaman tasarrufu (Egunjobi 1983; Birk, Henriksen 2012), en kısa sürede doğru tanı ve tedaviye kavuşma/tıbbi hizmet kalitesi (He 2011; Schaal et al. 2016), hizmetlerin finansal ve fiziksel anlamda erişilebilirliği (Skinner et al. 1977; Isroliwala et al. 2004; Mwaseba et al. 2018) ve sunulan hizmetten tatmin olma (He 2011; Kamra et al. 2016; Lee 2018) gibi öğeler gelmektedir. Madalyonun diğer yüzünü temsil eden sağlık hizmet sunucularının artırma arzusunda oldukları temel fayda unsurların başında ise; finansal sürdürülebilirlik, daha geniş çapta hizmet sunum ağı ile daha büyük bir potansiyel hizmet tüketicisiyle etkileşim halinde olma ve rakip sağlık kurumlarına geçme niyetinde olmayan sadakat düzeyi yüksek hasta portföyüne sahip olma gibi faktörlerin geldiği söylenebilir. Bir diğer ifadeyle, tüketicilerin hastane tercihlerinde ne türden faktörlerin etkili olduğu bilgisine haiz olan sağlık işletmelerinin, hem kaotik rekabet ortamında ayakta kalıp finansal sürdürülebilirliklerini garanti altına alabilmeleri, hem de tercih ve tavsiye edilen bir kurum olmaları daha kolay hale gelecektir. Dolayısıyla hem sağlık hizmet sunuları hem de sağlık hizmet tüketicileri perspektifinden önemli sonuçları

ihativa eden hastane seçme/tercih etme süreci, üzerinde durulması ve detaylarının ortaya konulması gereken kritik bir tüketici davranışları konusudur. Bu türden bir çalışmanın planlanması fikrini ortaya çıkaran temel itki kaynağının da bu husus olduğunu belirtmek gerekir.

II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bireyler hastane seçimi yaparken birçok kriteri göz önüne almaktadır. Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde bu kriterleri çeşitli bakış açılarından ele alıp inceleyen çok sayıda çalışmaya ulaşmak mümkündür. Hastane tercih nedenlerine ilişkin faktörlerin tespit edilmesi amacıyla yürütülen bu çalışma, yalnızca ulusal yayınların inceleme kapsamına alınmasıyla gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla bu kısımda yalnızca uluslararası alan yazındaki konuyla ilgili başlıca çalışmalara ve onların araştırma bulgularına yer verilmesinin daha uygun olacağı düşünülmüştür. Bu bağlamda, araştırma konusuyla ilgili farklı ülkelerde, yıllarda ve hastalık türlerinde gerçekleştirilmiş olan çalışmalardan bazıları yayımlanma tarihlerine göre en eski olanlardan günümüze doğru özetlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 1. Hastane Tercih Nedenlerine Dair Uluslararası Literatür

| Yazar/lar | Yıl | Ülke | Bulgu |
|----------------|------|-----------------|---|
| Wind, Spitz | 1976 | Amerika | Çalışmada; hastane türü, hastanenin fiziksel görünümü ve hastaya olan mesafesi, hastanenin tavsiye edilen hekimlere sahip olması, hekimin prestiji ve hasta odalarının günlük fiyatı faktörlerinden oluşan değişkenlerin tercih nedeni olarak kullanıldığı bilgisine erişilmiştir. |
| Luft et al. | 1990 | Amerika | Hastaneye olan mesafe ve hastane mülkiyet türünün (kamu veya özel) hastalar açısından hastanenin tercih edilirliliğini azalttığı, diğer yandan tıp fakültesine afiliye olan bir hastanenin ise hasta tercihlerini artırdığı saptanmıştır. Buna ek olarak cerrahi prosedürler ve tıbbi tanımlar açısından beklenenin altında bir başarıya sahip olan hastanelerin, hastalar tarafından daha az kabul gördüğü, hastane seçiminde kalite faktörünün ise önemli bir rol oynadığı tespit edilmiştir. |
| Phibbs et al. | 1993 | Amerika | Yüksek ve düşük riskli kadınların doğum için hastane seçimleri konusunda yapılmış olan çalışmada; yüksek ve düşük riskli kadınların, hastane tercihlerinde aynı seçim sürecine sahip olmadıkları, yüksek riskli kadınların düşük riskli olanlara kıyasla hizmet kalitesi daha iyi olan sağlık kurumlarını tercih etme eğiliminde oldukları saptanmıştır. Ayrıca Medicaid kapsamındaki yüksek riskli hastaların yenidoğan yoğun bakım ünitesi olan hastaneleri tercih etme olasılıklarının, özel sağlık sigortası kapsamındaki yüksek riskli hastalara nazaran daha düşük olduğu rapor edilmiştir. |
| Chernew et al. | 1998 | Almanya | Hastaların ikametlerine yakın bir hastaneden bakım alma olasılıklarının daha yüksek olduğu hesaplanmıştır. Fakat bireylerin belirli bir hastaneden bakım alma ihtimali üzerinde mesafe etkisinin, daha uzaklara seyahat etme eğiliminde olan HMO kapsamındaki hastalar için daha zayıf olduğu saptanmıştır. Ayrıca HMO'ya kayıtlı hastaların, olmayanlara kıyasla daha yüksek kaliteli hastanelere yönlendirilme olasılıklarının daha yüksek olduğu hesaplanmıştır. |
| Saeed | 1998 | Suudi Arabistan | 22 tercih nedenini içeren ölçeğe keşfedici faktör analizi uygulanmış ve analiz sonucunda hastaların hastane tercihlerine etki eden faktörlerin; uygun idari prosedürler, hizmet kalitesi, hastane imajı, tedavi maliyeti ve sağlık sigortasının kapsamı başlıklarından oluşan beş boyutlu bir yapı sergilediği ortaya konulmuştur. |

Tablo 1. Hastane Tercih Nedenlerine Dair Uluslararası Literatür – Devamı

| Yazar/lar | Yıl | Ülke | Bulgu |
|-----------------|------|-----------|---|
| Coulter et al. | 2005 | İngiltere | Cerrahi amaçlar için hastane seçiminde şu faktörlerin etkili olduğu saptanmıştır: ameliyatın yüksek başarı oranı, yüksek temizlik standartları, hastane ve pratisyen hekim arasındaki iyi iletişim, cerrahın itibarı, hasta taşıma hizmetlerinin eve yakınlığı, hastane itibarı, kısa bekleme süreleri, ülke sınırlarında olması, arkadaş ve aile üyelerinin kolayca ziyaret edebilmesi, rahat yolculuk, evden çok uzak olmaması, işletmeler için ücretsiz taşıma ve konaklama, NHS hastanesi olması, eğitim-araştırma hastanesi olması ve özel hastane olması. |
| Yoshii, Fushimi | 2006 | Japonya | Kolon kanserli hastaların hastane tercihleri üzerinde etkili olan faktörleri incelemek için gerçekleştirilen çalışmada; sevk, kurum türü (eğitim-araştırma hastanesi) ve hastaneye olan mesafe unsurlarının, hastane seçimi üzerinde anlamlı etkileri görüldüğü saptanmıştır. Bu bağlamda en yakın tam teşekküllü bir hastaneye olan uzaklıktaki her 1 kilometrelik artışın, hastalar tarafından o hastaneye yapılması planlanan yatışları yaklaşık %8 oranında azalttığı hesaplanmıştır. |
| Lee et al. | 2008 | Tayvan | Konuyla ilgili 16 tercih kriteri belirlenmiş ve bunların; fiyat uygunluğu algısı, itibar, kalite ve nezaket ile vaktinde hizmet sunumu olmak üzere 4 faktör altında toplandığı rapor edilmiştir. |
| Janes, Mays | 2009 | İngiltere | İngiliz Ulusal Sağlık Sistemi (NHS) kapsamında konuyla ilgili yapılan bir sistematik derlemede, hastalar açısından en fazla olasılıkla göz önünde bulundurulmuş hastane seçim kriterlerinin; temizlik ve hijyen (düşük hastane enfeksiyon oranı) ve sunulan bakımın kalitesi olduğu ortaya konulmuştur. |
| Merle et al. | 2009 | Fransa | Hasta tercihleri üzerinde, enfeksiyon kontrol rapor kartlarına sahip olan hastanelerin tercih edilirliliğinin araştırıldığı çalışma sonucunda; hastaların %77'sinin hastane tercihinde bu rapor kartlarını değerlendirmeye aldıkları belirlenmiştir. Enfeksiyon oranlarına ilişkin göstergeleri kamuoyuna belgelemeyen hastanelerin, hastaların %24,1'i tarafından yatış yapılmaya değer bulunmadığı, yaklaşık %60'ı tarafından ise pratisyen hekimlerin alternatif hastane önerilerine başvurduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca hastaların sosyo-demografik niteliklerinin, hastane tercihlerine yön vermede önemli olmadığı açıklığa kavuşturulmuştur. |
| Musunuru | 2011 | Hindistan | Hastaların özel hastane seçiminde göz önünde bulundukları kriterlerin; hastaneye ilgili daha önceki kliniksel deneyimler, hastane itibarı, hekimlerin kararları ve hastane lokasyonu olduğu ortaya konulmuştur. |
| Birk, Henriksen | 2012 | Danimarka | Pratisyen hekimlerin kendi hastaları adına ücretsiz bir kamu hastanesi seçim kararları üzerinde etkili olan faktörlerin araştırıldığı çalışmada; hastanın evine yakınlık, pratisyen hekimin sevk edilen birim ve hastane tarafından ciddiye alınması, hekim ile hastaların yönlendirildiği birim arasındaki mükemmel uyum, sevk edilen hastaların o hastane ve birim ile ilgili yorumları, hastaların o hastane veya birimde daha önce yaşadıkları tedavi deneyimi, detaylı klinik raporlar sunulması, hastaların yönlendirildiği o hastanede veya birimde hekimin staj deneyimi ve kısa bekleme süreleri gibi unsurların etkili olduğu saptanmıştır. |

Tablo 1. Hastane Tercih Nedenlerine Dair Uluslararası Literatür – Devamı

| Yazar/lar | Yıl | Ülke | Bulgu |
|---------------------|------|------------|---|
| Kobayashi et al. | 2013 | Japonya | Konjoint analizinin kullanıldığı çalışmada, hastaların hastane seçim öncelikleri üzerinde en önemli katkısı olan unsurun hastane kalitesi; en düşük öneme sahip olan değişkenin ise hastanenin örgütsel yapısı olduğu ortaya konulmuştur. Bunların haricinde, hastalar tarafından hastane seçimi esnasında göz önünde bulundurulmuş diğer kriterlerin ise; hastaneye olan uzaklık, ilk ziyaret esnasında ödenen tutar ile muayene ve tetkikler için ödenen yataklı tedavi ücreti olduğu belirlenmiştir. |
| Mosadeghrad | 2014 | İran | Hastanenin kapasitesi, büyüklüğü, mülkiyet ve hizmet türü, lokasyonu, performansı, itibarı/ımanı, kalite akreditasyonuna sahip olma durumu, farklı hizmet türlerinin mevcudiyeti ve onların erişilebilirliği, hastaların cinsiyeti, yaşı, ırkı, tıbbi şartları, hastalığın türü-şiddeti, ödeme kaynakları ve bilgi sahibi olma durumları gibi hususların etkili olduğu saptanmıştır. |
| Moscelli et al. | 2016 | İngiltere | Hastaların, kendilerine en yakın sağlık kuruluşunu pas geçerek, daha yüksek kalitede ve daha düşük bekleme sürelerinde hizmet sunan hastaneleri tercih etme eğilimlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. |
| De Cruppé, Geraedts | 2017 | Almanya | En fazla etkili olan ilk beş unsurun sırayla; hastaların o hastane kaynaklı daha önceki deneyimleri, iyi hastane itibarı/ımanı, aile hekiminin tavsiyesi, hastanenin eve olan uzaklığı ve hekimlerin hastaları için yeterli zamanı ayırıp ayırmaması olduğu saptanmıştır. Ayrıca hastanenin kaliteyle ilgili indikatörlerinin ise, hastaların hastane seçim nedenleri açısından ikincil düzeyde bir önem arz ettiği sonucuna varılmıştır. |
| Cutler et al. | 2017 | Avustralya | Hastaların değerlendirme kriteri olarak şu değişkenler baz alınmıştır: hastanenin eve olan uzaklığı, ameliyat için bekleme süreleri, hastanenin kalitesi hakkında pratisyen hekimlerin görüşleri, diğer hastaların hastane hakkındaki görüşleri, ameliyattan altı ay sonra ortalama sağlık kazancı, reklam etkinliklerinin oranı ve ameliyattan sonra 28 gün içerisinde yeniden hastaneye yatırılma oranı. |
| Malik, Sharma | 2017 | Hindistan | Hastalar tarafından en fazla önem atfedilen ilk üç nedenin; personelin mesleki yetkinliği, hastanenin klinik etkililiği ve hastaların kişisel unsurları olduğu belirlenmiştir. Diğer nedenlerin ise; hizmetlere erişim kolaylığı, hastane itibarı, hastane yönetimi, sunulan imkanlar, tavsiye, hastane altyapısı ve kullanışlı tesisler olduğu ortaya konulmuştur. |
| Prang et al. | 2018 | Avustralya | Farklı kanser türleri dolayısıyla cerrahi operasyon geçiren hastalar ekseninde özel sağlık sektöründe yürütülen çalışmada; hastaneler tarafından halka açık bir şeffaflıkla sunulan birtakım performans indikatörlerinin (ameliyatın maliyeti, komplikasyon ve ölüm oranları, bekleme süreleri, hasta tatmin oranları, yatış süresi gibi) ve hastane ile ilgili tanıtımların yer aldığı broşür/kitapçık tarzı reklam materyallerinin hastaların hastane seçimlerinde önem arz etmediği saptanmıştır. Hastane seçiminde en fazla etkili olan faktörlerin sırayla; uzman hekim varlığı, eve yakınlık durumu, hastane itibarı, hastaneyle ilgili kişisel deneyimler, pratisyen hekimlerin önerileri, bekleme süreleri, sağlık sigortası türü, arkadaş/aile üyesi tavsiyeleri, hastanenin hizmet sunum bölgesi, büyüklüğü (kapasitesi) ve web sitesi olduğu rapor edilmiştir. |

Tablo 1’de de yer aldığı üzere, hastaların hastane seçimlerinde etkili olan onlarca faktörün mevcut olduğu görülmektedir. Bu derlemede; hastalar açısından, hastane seçiminde hangi faktörlerin dikkate alındığı ulusal kapsamda araştırılmış ve ortaya çıkartılan tercih etme nedenleri, ilgili yayınlardaki kullanım sıklıkları (%) göz önünde bulundurularak önem derecelerine göre sıralanmıştır.

Bu çalışmada, aşağıdaki araştırma sorularına (AS) yanıtlar aranmıştır:

AS-1: Konuyla ilgili yapılmış olan çalışma türleri (makale, tez, bildiri) açısından, yayın dillerinin dağılımı (Türkçe veya İngilizce) nasıldır?

AS-2: Çalışma türleri açısından, yayın yıllarının dağılımı nasıldır?

AS-3: Çalışmaya dâhil edilme kriterlerini sağlayan yayınların türleri itibariyle, doğrudan veya dolaylı olarak ilgili konuyu temsil etme durumu dağılımları nasıldır?

AS-4: Hastaların, hastane seçimlerinde göz önünde bulundurdıkları kaç farklı tercih nedeni ve önem sıralaması vardır?

AS-4a: Hastaların, hastane seçimlerinde en fazla etkisi görülen ilk beş faktör nelerden oluşmaktadır?

AS-4b: Hastaların, hastane seçimlerinde en az etkisi görülen son beş faktör nelerden oluşmaktadır?

III. METODOLOJİ

3.1. Çalışmanın Amacı

Hastaların hastane seçimlerinde ne gibi faktörlerin etkili olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen bu sistematik derleme, Haziran-Eylül 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.2. İlgili Çalışmaların Seçimi

Konu kapsamında değerlendirmeye alınan çalışmaların seçiminde birtakım dâhil etme ve dışlama kriterleri kullanılmıştır.

3.3. Araştırmaya Dâhil Etme Kriterleri

Konuyla ilgili daha önce Türkiye’de gerçekleştirilmiş herhangi bir sistematik derleme çalışmasına rastlanamamış olması dolayısıyla, erişilebilen en eski yayınların derlemeye dâhil edilmesinin daha faydalı olacağı düşünülmüştür. Dolayısıyla çalışmaların seçilmesinde öncelikle; 1996-2017 yılları (dâhil) arasında yapılmış olması şartı aranmıştır. Bunu takiben; yayın dilinin Türkçe veya İngilizce olmasına, nicel bir desene sahip olmasına, yalnızca Türkiye örnekleminde ve hasta perspektifinden yapılmış olmasına, katılımcıların hastane tercih nedenlerine doğrudan veya dolaylı olarak yer verilmiş olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca konu kapsamında yer alan çalışmalar için hastane türü (birinci basamak sağlık kurumu, özel, devlet veya üniversite hastaneleri) sınırlaması getirilmemiştir. Son olarak; yayın türleri açısından herhangi bir sınırlamaya gidilmemiş olup, bildiriler için tam metin veya genişletilmiş özet olma koşulu aranmamıştır.

3.4. Araştırmadan Dışlanma Kriterleri

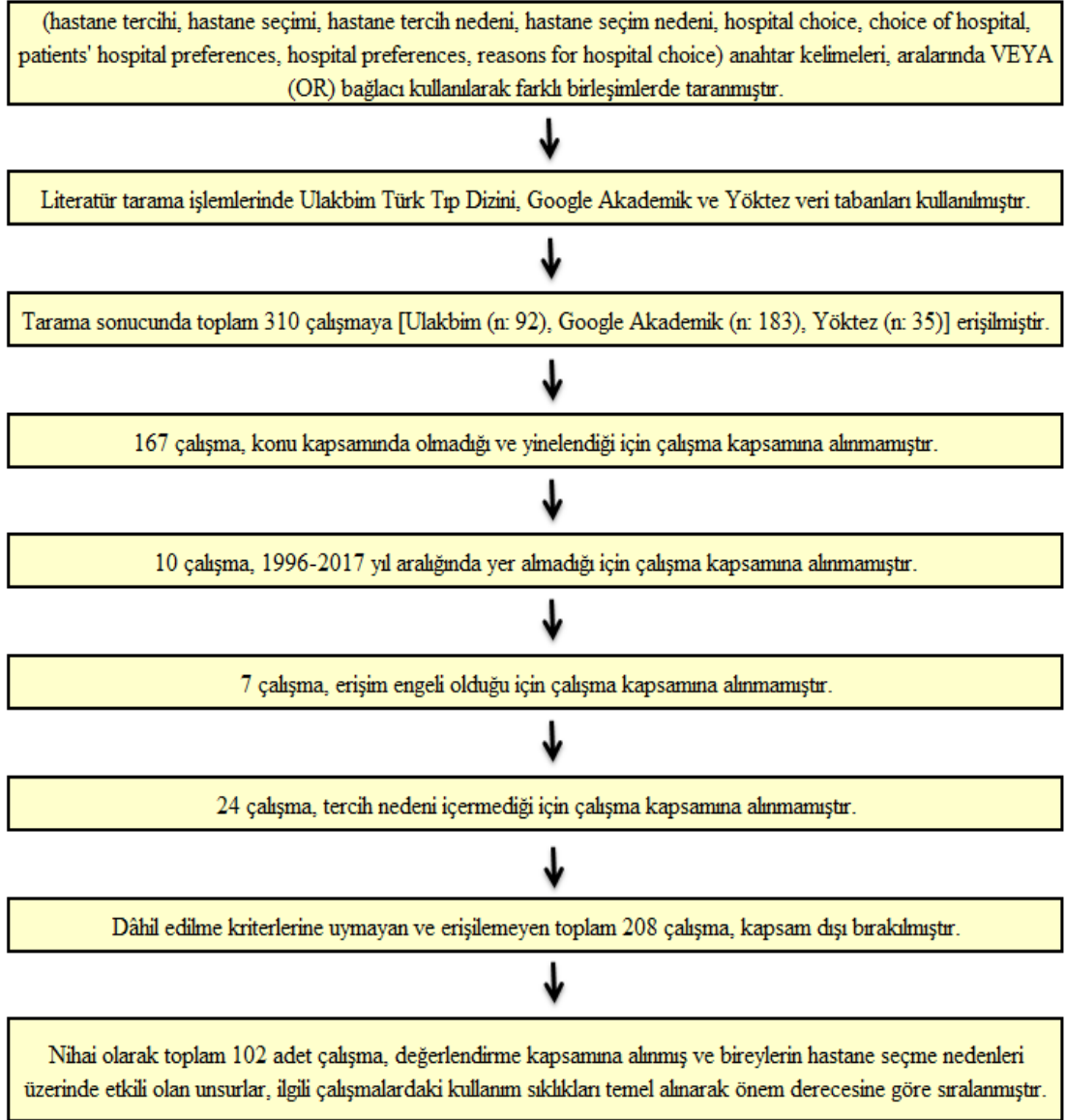
1996 öncesi ve 2017 sonrası yapılmış ve nitel araştırma desenine sahip çalışmalar, Tubes üzerinden tam metnine erişilemeyen veya daha sonraki bir yıl için erişime açılması talimatını veren, hastane tercih nedenlerine ilişkin sıklıkları mevcut olmayan çalışmalar ve poster bildiriler dışlanmıştır. Buna ek olarak hem tezlerin hem de o tezlerin makaleye

dönüştürülmüş hallerinin yer aldığı durumlarda yalnızca birisi tercih edilerek, yinelenen diğer çalışma türü dışlanmıştır.

3.5. Araştırmada İzlenen Yol

Bu derlemede literatür araştırması, Şekil 1’de de görüldüğü üzere sistematik bir şekilde gerçekleşmiştir. İlk olarak çalışmanın yazarları tarafından konu ile ilgili anahtar kelimeler belirlenmiştir. Ardından bu anahtar kelimelerle “VEYA”,“OR” bağlaçları kullanılarak aşağıdaki gibi bir birleşim oluşturulmuştur: “hastane tercihi, hastane seçimi, hastane tercih nedeni, hastane seçim nedeni, hospital choice, choice of hospital, patients' hospital preferences, hospital preferences, reasons for hospital choice”. Tarama yapılırken seçilen anahtar kelimeler ile ilgili tüm çalışmalara ulaşmak hedeflenmiştir. Çalışmaya dâhil etmek için taranan makalelerin kaynak listeleri de, ayrıca bir kez daha araştırmacılar tarafından farklı zamanda ve bağımsız olarak gözden geçirilmiştir. Tarama yapmak için Ulakbim Türk Tıp Dizini, Google Akademik ve Yöktez olmak üzere üç ulusal veri tabanı belirlenmiştir. Tarama yapılırken, daha önceden belirlenen dâhil etme kriterleri göz önünde bulundurulmuştur. Belirlenen kriterler ekseninde gerçekleştirilen literatür araştırması sonucunda ilk etapta toplam 310 adet çalışma elde edilmiştir. Daha sonra bunlar arasından, ilgili kriterlere uygunluk göstermeyen çalışmalar elimine edildikten sonra nihai olarak 102 adet çalışma kalmıştır. Bu 102 çalışmada önem atfedilen hastane seçim nedenlerinin her biri, Microsoft Excel programına işlenmiştir. Her bir seçim nedeninin frekansı ve kullanım oranı hesaplanarak, hastaların tercih nedeni öncelikleri en yüksekten en düşüğe doğru sıralanmıştır.

Şekil 1. Sistematik Derleme Çalışma Seçim Süreci



IV. BULGULAR

Hastaların hastane seçimlerinde hangi öğelerin etkili olduğunun Türkiye örneğinde araştırıldığı bu çalışmada, araştırma soruları çerçevesinde elde edilen bulguları sırasıyla şu şekilde ifade etmek mümkündür:

Tablo 2. Yayın Türleri İtibariyle Elde Edilen Çalışmaların Yazım Dilleri

| Yayın Türleri | Türkçe | İngilizce | Toplam |
|--------------------|------------------|----------------|--------------------|
| | f (%) | f (%) | f (%) |
| Makale | 60 (58,8) | 7 (6,9) | 67 (65,7) |
| Yüksek Lisans Tezi | 24 (23,5) | 0 (0,0) | 24 (23,5) |
| Doktora Tezi | 4 (3,9) | 0 (0,0) | 4 (3,9) |
| Sözel Bildiri | 5 (4,9) | 2 (2,0) | 7 (6,9) |
| Toplam | 93 (91,1) | 9 (8,9) | 102 (100,0) |

Konuyla ilgili yapılmış olan çalışma türleri açısından, yayın dillerinin nasıl bir dağılımı gösterdiğine (AS-1) ilişkin Tablo 2 incelendiğinde; çalışma kapsamına alınan toplam 102 yayından 93'ünün (%91,1) Türkçe, 9'unun (%8,9) ise İngilizce dilinde yazılmış olduğu görülmektedir. Ayrıca Türkçe dilinde en fazla üretilen yayınların ise sırayla; makale (f: 60), yüksek lisans tezi (f: 24), sözel bildiri (f: 5) ve doktora tezi (f: 4) türlerinde olduğu, İngilizce dilinde yazılmış olan herhangi bir yüksek lisans ve doktora tezi olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 3. Yayın Türleri İtibariyle Elde Edilen Çalışmaların Yıllık Dağılımları

| | 1996 | 2000 | 2001 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Toplam |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| Makale | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 6 | 7 | 7 | 67 |
| Yüksek Lisans Tezi | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 24 |
| Doktora Tezi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Sözel Bildiri | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| Toplam | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 6 | 3 | 6 | 9 | 6 | 9 | 9 | 14 | 11 | 102 |

Konuyla ilgili yapılmış olan çalışma türleri açısından, yayın yıllarının nasıl bir dağılımı gösterdiğine (AS-2) ilişkin Tablo 3 incelendiğinde; en fazla makalenin yayınlandığı yılların 2016 (n: 7) ve 2017 (n: 7) yıllarına; en az çalışmanın yayınlandığı yılların ise 1996 (n: 1), 2000 (n: 1), 2001 (n: 1) ve 2003 (n: 1) yıllarına ait olduğu görülmektedir. En fazla yüksek lisans tezinin yazıldığı yılın 2016 (n: 4), 1996, 2000, 2003, 2004 ve 2005 yıllarında ise konu ile ilgili herhangi bir tezin yazılmadığı saptanmıştır. Doktora tezleri ele alındığında yalnızca 2012 (n: 1), 2014 (n: 1), 2016 (n: 1) ve 2017 (n: 1) yıllarında çalışıldığı görülmektedir. Sözel bildirimler incelendiğinde ise; ilgili konunun yalnızca 2006 (n: 1), 2012 (n: 1), 2015 (n: 1), 2016 (n: 2) ve 2017 (n: 2) yıllarında çalışıldığı belirlenmiştir. Genel bir değerlendirme ile çalışma türü göz önünde bulundurulmaksızın en fazla yayının üretildiği yılın 2016 (n: 14); en az yayının ise 1996 (n: 1), 2000 (n: 1) ve 2001 (n: 1) yıllarında gerçekleştirildiği ifade edilebilir.

Tablo 4. Yayın Türleri İtibariyle Konunun Ele Alınış Biçimleri

| Yayın Türleri | Konuyla doğrudan ilgili | Konuyla dolaylı ilgili | Toplam |
|--------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|
| | f (%) | f (%) | f (%) |
| Makale | 30 (29,4) | 37 (36,2) | 67 (65,6) |
| Yüksek Lisans Tezi | 12 (11,8) | 12 (11,8) | 24 (23,6) |
| Doktora Tezi | 1 (0,9) | 3 (2,9) | 4 (3,9) |
| Sözel Bildiri | 5 (4,9) | 2 (1,9) | 7 (6,9) |
| Toplam | 48 (47,0) | 54 (53,0) | 102 (100,0) |

Çalışmaya dâhil edilme kriterlerini sağlayan yayınların türleri itibariyle, doğrudan veya dolaylı olarak ilgili konuyu temsil etme durumu dağılımlarını gösteren (AS-3) Tablo 4 incelendiğinde; 30 (%29,4) makalenin konuyla doğrudan, 37'sinin (%36,2) dolaylı ilgili olduğu; 12 (%11,8) yüksek lisans tezinin konuyla doğrudan, geriye kalan 12'sinin (%11,8) ise dolaylı ilgili olduğu; doktora tezleri açısından yalnızca 1 (%0,9) çalışmanın konuyla doğrudan, 3'ünün (%2,9) ise dolaylı ilgili olduğu tespit edilmiştir. Son olarak sözel bildirilerin konuyla olan ilgisi değerlendirildiğinde 5 (%4,9) tanesinin konuyla doğrudan ilgili, 2'sinin (%1,9) ise dolaylı ilgili olduğu ortaya konulmuştur. Genel bir değerlendirme ile çalışma kapsamına dâhil edilme kriterlerini karşılayan toplam 102 bilimsel yayından 48'inin (%47,0) doğrudan doğruya konuyu araştırmak amacıyla gerçekleştirildiği, 54'ünde (%53) ise ilgili konunun hasta tatmini, hastane hizmet kalitesi ve hasta sadakati gibi tüketici davranışları konusu kapsamında küçük bir bölüm biçiminde dolaylı olarak yer aldığı bilgisine erişilmiştir.

Hastaların, hastane seçimlerinde değerlendirmeye aldıkları kaç farklı tercih nedeninin olduğunu ifade eden AS-4'e ilişkin bilgiler sunan Tablo 5 incelendiğinde, sistematik derleme sürecine alınan toplam 102 çalışmadan 46 farklı tercih nedeninin ortaya çıkartıldığı bulgusu göze çarpmaktadır. Ayrıca hastaların tercih nedenlerine ilişkin 29 adet önem sıralaması belirlenmiştir.

Hastaların, hastane seçimleri üzerinde en fazla etkisi olduğu saptanan ilk beş nedenin/faktörün (AS-4a) sıralamasının şu şekilde olduğu saptanmıştır (Tablo 5):

- 1. Sırada:** Mesafe (Eve/işyerine/şehir merkezine/toplu taşımaya yakınlık)
- 2. Sırada:** Tavsiye (Arkadaş, akraba, dost, komşu ve çevrenin önerileri)
- 3. Sırada:** Fiyat (Uygun/makul bir ücretinin olması, indirim imkânı ve kredi kartıyla ödeme yapabilme kolaylığı)
- 4. Sırada:** Alternatiflerin olmaması (Zorunluluk, acil hâller, sevki olma)
- 5. Sırada:** Bağlı olunan sağlık güvencesinin türü (SGK, özel sağlık sigortası ve Yeşil Kart) Hastaların, hastane seçimleri üzerinde en az etkisi olduğu saptanan son beş nedenin/faktörün (AS-4b) sıralamasının şu şekilde olduğu saptanmıştır (Tablo 5):
- 29. Sırada:** Sağlık personelinin cinsiyeti ile bireylerin hastane hakkında bizzat yaptıkları araştırmalar,
- 28. Sırada:** Dini inançlara uygun hizmet sunumu, hasta takip ve güvenlik sistemlerinin varlığı, ilaç yazdırma/temin etme kolaylığı ile hastalık nedenlerinin daha iyi araştırılması ve klinik kalite indikatörlerdeki başarı oranları (aşılama, tüp bebek başarı yüzdesi gibi),
- 27. Sırada:** Başka bir köklü sağlık kurumuna bağlı (afiliye) olma,
- 26. Sırada:** Hasta mahremiyeti ve bilgi gizliliğine özen,
- 25. Sırada:** Tesadüfen (Rastgele), personelin kılık-kıyafeti ve refakatçi kalabilme imkânı.

Hastalar açısından hastane seçimini etkileyen faktörlerin/nedenlerin, sistematik derleme kapsamına alınan çalışmalarda kullanım oranlarının ve önem sıralamalarının nasıl bir değişim gösterdiğine dair bulgular Tablo 5'de ayrıntılı olarak sunulmaktadır. Bu bağlamda, incelenen çalışmalarda en fazla sıklıkla kullanım alanı bulan faktörlerin, hastaların tercih nedeni sıralamalarında en üstte yer aldığı ifade edilebilir. Örneğin en fazla kullanım frekansına sahip olan "mesafe" faktörünün, en yüksek kullanım oranına sahip olması dolayısıyla tercih sıralamasında birinciliğe yerleştiği; "bireylerin hastane hakkında bizzat yaptıkları araştırmalar" faktörünün ise çok az çalışmada kullanım alanı bulması sebebiyle, tercih sıralamasında sonunculuğa yerleştiği görülmektedir.

Tablo 5. Hastaların Hastane Seçimlerini Etkileyen Faktörler

| Tercih Nedeni Sayısı | Elde Edilen Nedenler | Kullanım Frekansı | Kullanım Oranı | Tercih Nedeni Önem Sıralaması |
|----------------------|---|-------------------|----------------|-------------------------------|
| 1 | Mesafe (Eve/işyerine/şehir merkezine/toplu taşımaya yakınlık) | 68 | 67,3 | 1. |
| 2 | Tavsiye (Arkadaş, akraba, dost, komşu ve çevre tavsiyeleri) | 56 | 55,4 | 2. |
| 3 | Fiyat (Uygun ücretli olması, indirim imkânı ve kredi kartıyla ödeme yapabilme kolaylığı) | 44 | 43,6 | 3. |
| 4 | Alternatiflerin olmaması (Zorunluluk, acil haller, sevk edilme) | 40 | 39,6 | 4. |
| 5 | Bağlı olunan sağlık güvence/sigorta türü (SGK, özel sağlık sigortası ve yeşil kart) | 37 | 36,6 | 5. |
| 6 | Tanımlılık/prestij, köklü bir geçmişe sahip olma ve ünlü kişilerin hizmet alıyor olması | 33 | 32,7 | 6. |
| 7 | Rakiplerine kıyasla daha kaliteli/üstün hizmet sunumu ve kalite sertifikasyonu | 32 | 31,7 | 7. |
| 8 | İyi/beğenilen fiziksel özellikler (yeterli otopark alanı, konforlu bekleme alanları ve hasta odaları, modern iç ve dış mimari, uygun iç dizayn rengi, büyüklüğü/kapasitesi) ve otelcilik hizmetleri (yemeklerin sıcak/lezzetli ve zamanında dağıtımı, kafeterya imkanı) | 32 | 31,7 | 7. |
| 9 | Modern ve teknolojik olanaklar ile bilimsel gelişmelerin takip edilmesi | 31 | 30,7 | 8. |
| 10 | Daha önce bu hastanede yaşanan tedavi deneyimi ve hekimden memnun kalma | 31 | 30,7 | 8. |
| 11 | Sosyal çevre ağı (Hastanede çalışan bir tanıdığın/yakının olması) | 29 | 28,7 | 9. |
| 12 | Hizmet sunucuların tutum ve davranışları (hoşgörülü, yardımsever, ilgili, güler yüzlü olması ve randevu saatlerine uyması) | 26 | 25,7 | 10. |
| 13 | Tanımlı/ünlü ve işinin ehli hekimlerin mevcudiyeti | 25 | 24,8 | 11. |
| 14 | Güven duyma (hekime, hastaneye veya sunulan hizmetlere) | 23 | 22,8 | 12. |
| 15 | Temizlik ve hijyen | 20 | 19,8 | 13. |
| 16 | Kitle iletişim araçlarına ilişkin reklamlar/haberler/söylentiler (TV, radyo, billboard gibi) | 20 | 19,8 | 13. |
| 17 | Hastane imajı ve marka özdeğeri (logosu, tabelası, renk uyumu, isminin yazılışı, sloganı gibi) | 18 | 17,8 | 14. |
| 18 | Tetkik, teşhis ve tedavinin iyi ve hızlı olması ve test sonuçlarına hızlı erişim | 17 | 16,8 | 15. |
| 19 | Bekleme süreleri ve bürokratik işlemlerin azlığı | 16 | 15,8 | 16. |
| 20 | Hastanenin halkla ilişkiler faaliyetleri (sponsorluk, broşür/dergi/gazete, sağlıkla ilgili program ve etkinlikler, web sitesinin doğru ve etkili kullanımı, telefonda bilgi alabilme imkânı) | 16 | 15,8 | 16. |
| 21 | Spesifik bir uzmanlık alanı olan ve akademik unvana sahip hekimlerin mevcudiyeti | 15 | 14,9 | 17. |
| 22 | Hekim tavsiyesi | 13 | 12,9 | 18. |
| 23 | Tedaviyi takip eden hekimin görev yaptığı hastane olması ve tedaviye aynı hekimle devam edebilme olanağı | 12 | 11,9 | 19. |
| 24 | Tam teşekküllü olması (Her türden farklı hizmetin sunulması) | 11 | 10,9 | 20. |
| 25 | Hafta sonları da deneyimli ve uzman sağlık personelinin bulunması ve her an hizmet sunmaya hazır oluşu | 11 | 10,9 | 20. |
| 26 | Hizmet sunucu ve hizmet alıcının sosyal medya kullanımı | 10 | 9,9 | 21. |
| 27 | Hekimler tarafından hastalara daha fazla zaman ayrılması ve hasta/hasta yakınlarının bilgilendirilmesi | 9 | 8,9 | 22. |

Tablo 5. Hastaların Hastane Seçimlerini Etkileyen Faktörler - Devamı

| Tercih Nedeni Sayısı | Elde Edilen Nedenler | Kullanım Frekansı | Kullanım Oranı | Tercih Nedeni Önem Sıralaması |
|----------------------|---|-------------------|----------------|-------------------------------|
| 28 | Alışkanlık | 8 | 7,9 | 23. |
| 29 | Hastaların sosyo-ekonomik düzeyi | 8 | 7,9 | 23. |
| 30 | Hastalığın şiddeti, türü ve hastanede uygulanan tedavi yöntemleri | 8 | 7,9 | 23. |
| 31 | Hastane mülkiyet türü (özel, devlet, üniversite veya dal hastanesi olması) | 8 | 7,9 | 23. |
| 32 | Sağlık personelinin hastalarla ve kendi aralarındaki iletişimin uygunluğu/kalitesi | 6 | 5,9 | 24. |
| 33 | Daha önce o hastaneden hizmet almış ve benzer sağlık problemine sahip olan hastaların tavsiyeleri | 6 | 5,9 | 24. |
| 34 | Hastaların sosyo-demografik nitelikleri (yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi, meslek, aile tipi, çocuk sahibi olma) | 6 | 5,9 | 24. |
| 35 | Online randevu sisteminin varlığı ve hasta kayıt işlemlerinin kolay/hızlı olması | 6 | 5,9 | 24. |
| 36 | Personelin kılık-kıyafeti | 5 | 5 | 25. |
| 37 | Refakatçi kalabilme imkânı | 5 | 5 | 25. |
| 38 | Tesadüfen (Rastgele) | 5 | 5 | 25. |
| 39 | Hasta mahremiyeti ve bilgi gizliliğine özen | 4 | 4 | 26. |
| 40 | Başka bir köklü sağlık kurumuna bağlı (afiliye) olma | 3 | 3 | 27. |
| 41 | İlaç yazdırma/temin etme kolaylığı | 2 | 2 | 28. |
| 42 | Dini inançlara uygun hizmet sunumu | 2 | 2 | 28. |
| 43 | Hastalık nedenlerinin daha iyi araştırılması ve klinik kalite indikatörlerindeki başarı oranları (aşılama, tüp bebek, ameliyat başarı yüzdeleri gibi) | 2 | 2 | 28. |
| 44 | Hasta takip ve güvenlik sistemlerinin varlığı | 2 | 2 | 28. |
| 45 | Bireylerin hastane hakkında bizzat yaptıkları araştırmalar | 1 | 1 | 29. |
| 46 | Sağlık personelinin cinsiyeti | 1 | 1 | 29. |

V. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye sağlık sistemi ele alındığında; hastaların sevk zorunluluğu olmaksızın istedikleri sağlık kurumu türüne başvurabilme imkânları, özel sağlık sigortalılara ek olarak, genel sağlık sigortası kapsamı altındaki bireyler için de özel sağlık işletmelerine başvurabilme yolunun açılması, özel hastane sayılarındaki artışlar, sağlık hizmet tüketicilerinin her geçen gün daha da artan bilgi kaynakları, eğitim ve farkındalık düzeyleri ile kaliteli hizmetlere erişim

çalabaları gibi başlıca unsurların, hastane tercih yelpazelerini genişlettiği ifade edilebilir. Genişleyen bu yelpazede, bilhassa hastane yöneticileri tarafından hastaların hastane tercihlerinde etkili olan faktörlerin bilinmesi ve/veya bunun öneminin farkında olunması, hizmet sunum ağıında yer alan mevcut hizmet alıcıların ve potansiyel hedef kitlenin genel karakteristiğinin ve beklentilerinin iyi bilinip analiz edilmesini gerektirmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen sonuçların, genel olarak sağlık hizmetleri yönetimi literatürüne, özelde ise sağlık işletmeleri yöneticilerine faydalı olacağı düşünülmektedir.

Hastaların hastane seçimlerinde hangi faktörleri göz önünde bulundurduklarının Türkiye örneğinde incelemesi amacıyla gerçekleştirilen bu sistematik derlemeye toplam 102 adet çalışma dâhil edilmiştir. En fazla yayına dönüşen türün makale olduğu (f: 66), en çok yayının 2016 yılında üretildiği (f: 14) ve ilgili konunun daha çok dolaylı yoldan (f: 54) ele alındığı sonucuna varılmıştır. Dolaylı olarak gerçekleştirilen çalışmaların ise sıklıkla hasta tatmini ve sadakati ile hastane hizmet kalitesiyle ilgili olduğu görülmüştür.

1996-2017 yıllarını kapsayan çalışmaların sistematik olarak ele alınması sonucunda, hastaların hastane tercihlerinde etkili olan toplam 46 farklı neden tespit edilmiş ve bu nedenler, çalışmalarda yer alan kullanım oranları dikkate alınarak en fazladan en aza olacak biçimde sıralanmıştır. Bu bağlamda hastalar nezdinde en önemli görülen nedenlerden ilk beşinin sırayla; mesafe, yakın çevre tavsiyesi, fiyat, alternatifsizlik/mecburiyet ve bağlı olunan sağlık güvence türü olduğu sonucuna varılmıştır. Sağlık personelinin cinsiyeti ile bireylerin bizzat kendileri tarafından başvurucaıkları hastaneyle ilgili yaptıkları araştırma ve incelemelerin ise hastane tercihlerinde en az etkili unsurlar olduğu sonucuna varılmıştır. Bu göstergeler ışığında sağlık işletmesi yöneticilerinin, hastalar tarafından en fazla önem atfedilen hususlara odaklanarak, kurumlarının tercih edilme potansiyelini yükseltebilecekleri ifade edilebilir.

Buradan yola çıkarak, yeni kurulması planlanan bir hastanenin hangi konumda (Şehir merkezinde mi? Şehir dışında mı? Toplu taşımaya yakın mı? gibi) yer alacağına karar vermenin; arkadaş, akraba, dost, komşu ve yakın çevreyi içerisine alan bir ağızdan ağıza iletişimi/tavsiye mekanizmasını devreye sokmanın (temel olarak hizmet kalitesini artırıp, hastaları memnun ederek); sağlık hizmet fiyatlarının finansal açıdan uygun ve karşılanabilir düzeyde olmasının, kredi kartıyla ödeme yapılabilme olanağının ve fiyat indirimleri gibi uygulamaların hayata geçirilmesinin ve her türden sağlık sigortası (SGK, özel/tamamlayıcı/destekleyici, yeşil kart gibi) vasıtasıyla sağlık hizmetinden faydalanabilme olanaklarının mevcudiyetinin/anlaşılabilir olmasının, hastaların hastane tercihleri üzerinde başat ve stratejik bir role sahip olduğu söylenebilir.

Hastaların hastane seçimlerinde etkili olan faktörlerin neler olduğu noktasından hareketle gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda elde edilen bulguların, uluslararası ve ulusal literatür ekseninde mukayese edilmesi kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda Boscarino ve Steiber (1982) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, bireylerin hastane tercihinde etkili olan ilk unsurun mesafe (eve yakınlık/ulaşım kolaylığı) olduğu; ikincinin hekim tavsiyesi; üçüncünün ise hastanede uzman hekimin varlığı olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada da, Boscarino ve Steiber'in bulgularına benzer olarak ilk sırada mesafe faktörünün yer aldığı sonucuna varılmıştır. Fakat bu çalışmada tavsiye faktörü, hekimler ve diğerleri (arkadaş, akraba ve yakın çevre gibi) biçiminde iki ayrı kategoriye bölünmüştür. Çalışma kapsamında hekim tavsiyesi faktörünün 18. sırada; arkadaş, akraba, dost, komşu ve çevre tavsiyeleri faktörünün ise 2. sırada yer aldığı belirlenmiştir. Adı geçen araştırmacıların çalışmasında ise hekim kaynaklı tavsiye faktörünün 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Boscarino ve Steiber'in çalışmasında 3. sırada kendine yer bulan uzman hekim mevcudiyeti faktörünün ise bu çalışmada ancak 17. sırada ve "spesifik bir uzmanlık alanı olan ve akademik unvana sahip hekimlerin mevcudiyeti" şeklinde yer aldığı sonucuna varılmıştır.

Doering ve Maarse (2014)'nin çalışmasında; hastaneye uzaklık (mesafe), hastaların daha önceki tedavi deneyimleri ve uzman hekimlerle kişisel temaslar başlıklı faktörlerin, hastalar için en fazla önem atfedilen hastane tercih parametrelerinden olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada da benzer olarak, mesafe faktörünün en önemli tercih nedeni olduğu ortaya konulmuştur. Sözü edilen çalışmada hastaların daha önceki deneyimlerinin 2. sırada yer aldığı belirlenmişken, bu çalışmada ise 8. sırada yer aldığı bilgisine erişilmiştir. Bir diğer ayrılan tercih nedeni sıralamasının ise uzman hekimler noktasında olduğu belirtilebilir. Doering ve Maarse'nin çalışmasında 3. sırada yer alan bu faktörün, bu çalışma kapsamında önem itibarıyla 17. sırada konumlandığı sonucuna varılmıştır.

Schaal ve diğerleri (2016)'nin çalışmasında, hastalar açısından hastane seçiminde en önemli görülen ilk beş kriterin sırayla; tedavi kalitesi, planlı ameliyatlar için bilgi ve eğitim verilmesi, yiyecek kalitesi, uzman hekimlerin tavsiyesi ve hemşirelerin cana yakınlığı/yardımsaverliği olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada ise tedavi kalitesinin 28. sırada, yiyecek kalitesinin 7. sırada, uzman hekim tavsiyesinin 18. sırada, hemşirelerin/sağlık hizmet sunucularının cana yakınlığı/yardımsaverliği faktörünün ise 10. sırada yer aldığı görülmektedir. Bir diğer taraftan ilgili yazarların çalışmasında, hastalar nezdinde en az göz önünde bulundurulmuş son sıradaki faktörlerin ise; hastaneye ilişkin internet üzerinden tavsiyeler, akrabaların tavsiyesi, hastanenin büyüklüğü, aile hekiminin tavsiyesi ve hastanenin hastanın evine olan uzaklığı (mesafe) olduğu ortaya konulmuştur. Bu çalışmada ise mesafe faktörünün ilk sırada, akraba ve yakın çevre tavsiyesinin 2. sırada, hastane büyüklüğünün 7. sırada, hekim tavsiyesinin ise 18. sırada önemli görüldüğü sonucuna varılmıştır.

Al-Doghaither ve diğerleri (2003)'nin çalışmasında, en önemli tercih sebebinin tıbbi hizmet kalitesi olduğu, bunu ise sağlık hizmetlerinin fiziksel erişilebilirliği, hastaların yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi bazı sosyo-demografik faktörlerin takip ettiği rapor edilmiştir. Bu çalışmada ise hizmet kalitesi faktörünün 7. sırada, mesafe temelli fiziksel erişilebilirlik faktörünün ilk sırada, hastaların sosyo-demografik niteliklerinin ise 24. sırada yer aldığı ortaya çıkartılmıştır.

Luft ve diğerleri (1990) tarafından gerçekleştirilen çalışmada; hastaneye olan mesafe ve hastane mülkiyet türünün (kamu veya özel) hastalar açısından hastanenin tercih edilirliliğini azalttığı, diğer yandan tıp fakültesine afiliye olan bir hastanenin ise hasta tercihlerini artırdığı saptanmıştır. Buna ek olarak cerrahi prosedürler ve tıbbi tanılar açısından beklenenin altında bir başarıya sahip olan hastanelerin, hastalar tarafından daha az kabul gördüğü, hastane seçiminde kalite faktörünün ise önemli bir rol oynadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmanın bulguları da, mesafe faktörünün en önemli tercih nedeni olduğunu ortaya koymaktadır. Yine benzer şekilde hastane mülkiyet türünün bu çalışmada da 23. sırada yer aldığı; fakat hastanenin başka bir köklü üniversite hastanesine afiliye olma faktörünün ise Luft ve diğerlerinin aksine son sıralarda (27.) yer aldığı sonucuna erişilmiştir. Çalışmalar arasında örtüşmeyen bir diğer husus da, klinik kalite göstergelerindeki başarı oranlarına ilişkindir. Adı geçen yazarların araştırmasında hastalar tarafından en fazla önem atfedilen faktörlerden birisi olan bu kriterin, bu çalışmada kapsamındaysa 28. sırada yer alarak oldukça geri planda kaldığı söylenebilir.

Coulter ve diğerleri (2005)'nin çalışmasında, hastane seçiminde en fazla etkili olan faktörler şu şekilde sıralanmıştır: ameliyatın yüksek başarı oranı, yüksek temizlik standartları, hastane ve pratisyen hekim arasındaki iyi iletişim, cerrahın itibarı, hasta taşıma hizmetlerinin eve yakınlığı, hastane itibarı, kısa bekleme süreleri, ülke sınırlarında olması, arkadaş ve aile üyelerinin kolayca ziyaret edebilmesi, rahat yolculuk, evden çok uzak olmaması, işletmeler için ücretsiz taşıma ve konaklama, NHS hastanesi olması, eğitim-araştırma hastanesi olması ve özel hastane olması. Bu çalışmada ise ameliyat gibi klinik

kalite indikatörlerindeki yüksek başarı oranlarının 28. sırada, temizlik ve hijyen faktörünün 13. sırada, hekim itibarı faktörünün 11. sırada, eve yakınlık gibi mesafe temelli faktörün ilk sırada, tanınırlık/prestij, köklü bir geçmişe sahip olma gibi hastanenin itibarına ilişkin faktörün 6. sırada, kısa bekleme süreleri faktörünün 16. sırada, ziyaret ve refakat olanakları faktörünün 25. sırada, hastanenin mülkiyet türü faktörünün ise 23. sırada yer aldığı sonucuna varılmıştır.

Prang ve diğerleri (2018)'nin çalışmasında; hastaneler tarafından halka açık bir şeffaflıkla sunulan birtakım klinik performans indikatörlerinin (ameliyatın maliyeti, komplikasyon ve ölüm oranları, bekleme süreleri, hasta tatmin oranları, yatış süresi gibi) ve hastane ile ilgili tanıtımların yer aldığı broşür/kitapçık tarzı materyallerinin hastaların hastane seçimlerinde önem arz etmediği saptanmıştır. Yazarların bulgularına paralel olarak bu çalışmada da, klinik kalite göstergelerindeki başarı oranlarının 28. sırada, halkla ilişkiler ve tanıtım faaliyetlerine ilişkin süreçlerin ve materyallerin ise 16. sırada yer aldığı saptanmıştır.

Malik ve Sharma (2017) tarafından ele alınan bir çalışmada, hastane seçimi bağlamında hastalar tarafından en fazla önem atfedilen ilk üç tercih nedeninin sırayla; sağlık personelinin mesleki yetkinliği, hastanenin klinik etkililiği ve hastaların kişisel unsurları olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada ise profesyonel anlamda tanınmış ve işinin ehli hekimlerin mevcudiyeti faktörünün 11. sırada, klinik açıdan başarılı ve etkili olma faktörünün 28. sırada, hastaların demografik unsurlarının ise 24. sırada yer aldığı tespit edilmiştir.

Tengilimoğlu (2001)'nin çalışmasında ise; yakınlık/ulaşım kolaylığı faktörünün ilk sırada önemli görüldüğü, hastanenin teknolojik altyapısı ve fiziksel koşullarının yeterliliği faktörünün 2. sırada, imajın ise 3. sırada önemli görüldüğü rapor edilmiştir. Fiyat ve son olarak hastaların herhangi bir sosyal güvence sistemine kayıtlı olup olmama durumlarının ise, hastaların hastane seçimleri üzerinde en az etkili olduğu ortaya konulmuştur. Tengilimoğlu'nun araştırma bulgularına paralel olarak bu çalışmada da, hastalar için en fazla önem arz eden tercih kriterinin eve/işyerine/şehir merkezine/toplu taşımaya yakınlığı içeren mesafe faktörü olduğu belirlenmiştir. Modern ve teknolojik olanaklar faktörünün 8. sırada, fiziksel altyapı unsurlarının 7. sırada yer aldığı ortaya çıkartılmıştır. Tengilimoğlu'nun bulgularından farklı olarak bu çalışmada; fiyat faktörünün 3. sırada, bağlı olunan sağlık güvence/sigorta türü (SGK, özel sağlık sigortası ve yeşil kart) faktörünün ise 5. sırada yer aldığı sonucuna varılmıştır.

Tüfekçi ve Asıgbulmuş (2016) tarafından ele alınan çalışmada sırasıyla; güven, uzman hekim mevcudiyeti, ulaşım kolaylığı ve hasta tatmini faktörlerinin, hastaların hastane seçiminde en fazla göz önünde bulundurdıkları kriterler olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada ise güven faktörünün 12. sırada, uzman hekim varlığının 17. sırada, mesafe/ulaşım kolaylığı faktörünün ilk sırada ve hasta memnuniyeti faktörünün ise 8. sırada yer aldığı sonucuna varılmıştır.

Karahan ve Çadırcı (2016)'nin çalışmasında en önemli bulunan hastane tercih nedenlerinden ilk beşi şunlardır: hastanede çalışan bir yakınım/tanıdığım olması, daha deneyimli personelin mevcudiyeti, iletişimin hızlı ve güvenilir olması, olumlu hastane imajı ve basından edinilen hastaneye dair olumlu bilgiler. Bu çalışmada ise hastanede çalışan bir tanıdığım/yakınım olması faktörünü ifade eden sosyal çevre ağının 9. sırada, deneyimli personelin varlığı faktörünün 20. sırada, personelin kendi aralarında ve hastalarla olan iletişim kalitesi faktörünün 24. sırada, hastane imajının 14. sırada ve kitle iletişim araçlarında hastaneye dair yer alan haberler faktörünün ise 13. sırada yer aldığı görülmektedir. Genel bir değerlendirmeye, bu çalışmada elde edilen bulgular ile ulusal ve uluslararası literatürden elde edilenler arasında faktörlerin önem sıralamaları bakımından kimi hususlarda örtüşen ve birbirinden ayrılan tercih nedenleri olduğu ifade edilebilir.

Sonuç itibariyle hastaların hastane seçimlerinde hangi faktörleri göz önünde bulundurduklarının Türkiye örneğinde incelemesi amacıyla gerçekleştirilen bu sistematik derleme, gerek elde edilen bulguları, gerekse de ilgili konunun ele alınış biçiminde kullanılan araştırma yöntemi bakımından ulusal çapta yürütülen ilk çalışma olduğu söylenebilir. Konu dâhilinde daha önceki yıllarda yapılan çalışmalarda genel olarak, hastaların sağlık kurumu tercihleri ile demografik nitelikleri arasındaki fark veya ilişkilerin ele alındığını; diğer taraftan doğrudan doğruya hastane seçiminde göz önünde bulundurulan kriterlerin neler olduğuna dair geniş bir seçim nedeni listesini içeren ulusal çapta bir çalışmanın mevcut olmadığı görülmüştür, bu çalışmayı diğerlerinden farklı kılmakta ve çalışmanın özgünlüğünü ortaya koymaktadır. Her çalışmada olduğu gibi elbette bu çalışma da birtakım sınırlılıklara sahiptir. Dolayısıyla bu çalışmanın en önemli sınırlılığını; yalnızca ulusal literatürün sistematik tarama kapsamına alınmış olması oluşturmaktadır. Ayrıca tercih edilen hastane türlerine ve/veya coğrafi bölgelere göre seçim kriterlerinin ele alınmamış olması ise bir diğer sınırlılığı teşkil etmektedir. Bu bağlamda mevcut kısıtları göz önünde bulundurularak, bundan sonraki konuyla ilgili gerçekleştirilmesi muhtemel çalışmalar için şu önerilerde bulunmak olasıdır:

- Çalışmacılar tarafından ortaya konulacak olan hastane seçim nedenleri listesi, hastane türleri açısından ayrı ayrı sunulup, birbirleriyle mukayese edilebilir.
- Hastalık veya tedavi türleri (ayaktan, yatan veya gününbirlik gibi) temel alınarak, hastaların ona ilişkin hastane tercih nedenleri araştırılabilir.
- Hastaların hastane seçimleri üzerinde etkili olduğu saptanan faktörler, Türkiye'nin coğrafi bölgeleri itibariyle ayrı ayrı ele alınıp karşılaştırılabilir.
- Elde edilen sonuçlar, Sağlıkta Dönüşüm Programları çerçevesinde ele alınıp işlenebilir.
- İlgili konunun yalnızca hasta açısından değil, hekimlerin ve diğer sağlık personelinin perspektifinden de incelenmesi faydalı olabilir.
- Ayrıca bu çalışma kapsamında elde edilen hastane tercih nedenleri listesinde yer alan her bir kriterin/faktörün, nicel bir çalışmada kullanılması ve böylece konuyla ilgili bir ölçek olarak sağlık yönetimi literatürüne kazandırılması faydalı olabilir.

KAYNAKÇA

1. Al-Doghaither A. H., Abdelrhman B. M., Saeed A. A. W. and Magzoub M. E. M. A. (2003) Factors Influencing Patient Choice of Hospitals in Riyadh, Saudi Arabia. **The Journal of the Royal Society for the Promotion of Health** 123(2): 105–109.
2. Birk H.O. and Henriksen L.O. (2012) Which Factors Decided General Practitioners' Choice of Hospital on Behalf of Their Patients in an Area with Free Choice of Public Hospital? A Questionnaire Study. **BMC Health Services Research** 12(126): 1-10.
3. Boscarino, J. and Steiber, S. R. (1982) Hospital Shopping and Consumer Choice. **Journal of Health Care Marketing** 2(2): 15-24.
4. Chernew M., Scanlon D. and Hayward R. (1998) Insurance Type and Choice of Hospital for Coronary Artery Bypass Graft Surgery. **Health Services Research** 33(3): 447-466.
5. Coulter A., Le Maistre N. and Henderson L. (2005) Patients' Experience of Choosing Where to Undergo Surgical Treatment-Evaluation of London Patient Choice Scheme. **Picker Institute Europe** 1-100.
6. Cutler H., Gu Y. and Olin E. (2017) Assessing Choice for Public Hospital Patients. **Centre For The Health Economy: Macquarie University Project** 1-66.
7. De Cruppé W. and Geraedts M. (2017) Hospital Choice in Germany from the Patient's Perspective: A Cross-sectional Study. **BMC Health Services Research** 17(720): 1-10.
8. Doering N. and Maarse H. (2014) The Use of Publicly Available Quality Information When Choosing A Hospital or Health-Care Provider: The Role of the GP. **Health Expectations** 18(6): 2174–2182.
9. Egunjobi L. (1983) Factors Influencing Choice of Hospitals: A Case Study of the Northern part of Oyo State, Nigeria. **Social Science & Medicine** 17(9): 585–589.
10. Glouberman S. and Mintzberg H. (2001). Managing the Care of Health and the Cure of Disease—Part I: Differentiation. **Health Care Management Review** 26(1): 56-69.
11. He, X. (2011) Factors Affecting Rural Kentucky Patients Hospital Choice and Bypass Behavior. **University of Kentucky, Master's Theses, USA.**
12. Heischmidt K. A. and Heischmidt C. E. (1991). Hospital Choice Criteria: An Empirical Evaluation of Active Hospital Clients. **Journal of Hospital Marketing** 5(2): 5-16.
13. Isroliwala S., Wainwright C. and Sehdev K. (2004) **A Local View of Factors Influencing Patient Choice.** Cranfield University Healthcare Management Research Group Enterprise Integration, UK.
14. Işık O., Erişen M. A. ve Fidan C. (2016) Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları. **The Journal of Business Science** 4(1): 99-110.
15. Jones L. and Mays N. (2009) Systematic Review of the Impact of Patient Choice of Provider in the English NHS. **London School of Hygiene and Tropical Medicine** 1-26.

16. Kamra V., Singh H. and De K. K. (2016) Factors Affecting Hospital Choice Decisions: An Exploratory Study of Healthcare Consumers in Northern India. **Asia Pacific Journal of Health Management** 11(1): 76-84.
17. Karahan M. ve Çadırcı A. (2016) Hizmet Kalitesi Algısının Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Elazığ İlinde Bir Uygulama. **Harput Araştırmaları Dergisi** 3(2): 57-73.
18. Kobayashi M., Mano T. and Yamauchi K. (2013) Patients' Preference on Selecting a Medical Institution. **International Journal of Health Care Quality Assurance** 26(4): 341-352.
19. Lee M. J. (2018) Factor Affecting the Korean Customer's Choice of Hospitals. **Journal of Engineering and Applied Sciences** 13(2): 2889-2892.
20. Lee W., Shih B. and Chung Y. (2008) The Exploration of Consumers' Behavior in Choosing Hospital by the Application of Neural Network. **Expert Systems with Applications** 34(2): 806-816.
21. Luft H. S. (1990) Does Quality Influence Choice of Hospital? **The Journal of the American Medical Association** 263(21): 2899-2906.
22. Malik J. and Sharma, V. C. (2017) Determinants of Patients' Choice of Healthcare Provider a Study of Selected Private Hospitals in Delhi- NCR. **NICE Journal of Business** 12(1): 45-59.
23. Merle V., Germain J. M., Tavolacci M. P., Brocard C., Chefson C., Cyvoct C., Edouard S., Guet L., Martin E. and Czernichow P. (2009) Influence of Infection Control Report Cards on Patients' Choice of Hospital: Pilot Survey. **Journal of Hospital Infection** 71(3): 263-268.
24. Mosadeghrad A. M. (2014) Patient Choice of a Hospital: Implications for Health Policy and Management. **International Journal of Health Care Quality Assurance** 27(2): 152-164.
25. Moscelli G., Siciliani L., Gutacker N. and Gravelle H. (2016) Location, Quality and Choice of Hospital: Evidence from England 2002-2013. **Regional Science and Urban Economics** 60: 112-124.
26. Musurunu K. (2011) Patient's Choice or Switching Attitude Towards Health Care Services in Private Hospitals. **International Journal of Engineering and Management Sciences** 2(4): 172-178.
27. Mwaseba S. L., Mwang'onda E. S. and Juma M. S. (2018) Patient's Perception on Factors for Choice of Healthcare Delivery at Public Hospitals in Dodoma City. **Central African Journal of Public Health** 4(3): 76-80.
28. Phibbs C. S., Mark D. H., Luft H. S., Peltzman-Rennie D.J., Garnick D.W., Lichtenberg E. and McPhee S. J. (1993) Choice of Hospital for Delivery: A Comparison of High-Risk and Low-Risk Women. **Health Services Research** 28(2): 201-222.
29. Pilny A. and Mennicken R. (2014) Does Hospital Reputation Influence the Choice of Hospital? **Ruhr Economic Papers**.

30. Prang K. H., Canaway R., Bismark M., Dunt D., Miller J.A. and Kelaher M. (2018) Public Performance Reporting and Hospital Choice: A Cross-Sectional Study of Patients Undergoing Cancer Surgery in the Australian Private Healthcare Sector. **BMJ Open** 8(4): 1-9.
31. Saeed K. S. B. (1998) Factors Affecting Patients' Choice of Hospitals. **Annals of Saudi Medicine** 18(5): 420-424.
32. Schaal T., Schoenfelder T., Klewer J. and Kugler J. (2016) Factors Influencing the Choice of Hospital After Primary Total Hip and Knee Replacement Surgeries. **Journal of Patient Care** 2(3): 1-4.
33. Skinner T. J., Price B. S., Scott D. W. and Gorry G. A. (1977) Factors Affecting The Choice of Hospital-Based Ambulatory Care By The Urban Poor. **American Journal of Public Health** 67(5): 439-445.
34. Şantaş F., Kurşun A. ve Kar A. (2016) Hastane Tercihine Etki Eden Faktörler: Sağlık Hizmetleri Pazarlaması Perspektifinden Alan Araştırması. **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi** 19(1): 17-33.
35. Tengilimoğlu D. (2001) Hastane Seçimine Etkili Olan Faktörler: Bir Alan Uygulaması. **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 3(1): 85-98.
36. Tüfekci N. and Asıgbulmuş H. (2016) The Factors that Effective in the Choice of Hospital and Patient Satisfaction: The Sample of Isparta. **Journal of Current Researches on Health Sector** 6(2): 71-92.
37. Wind Y. and Spitz L.K. (1976) Analytical Approach to Marketing Decisions in Health-Care Organizations. **Operations Research** 24(5): 973-990.
38. Yoshii N. and Fushimi K. (2006) Factors Influencing the Selection of a Hospital for Colon Cancer Surgery in Japan: Analysis of the Effects of Surgery Volume, Hospital Functions, and Geographic Conditions. **Journal of Medical and Dental Sciences** 53(4): 167-174.