

# KADIN-DOĞUM VE ÇOCUK DOKTORLARININ ÖZEL MUAYENEHANELERİNDE HİZMET ALAN HASTA VE HASTA YAKINLARININ TATMİN DÜZEYLERİ FARKLILIK GÖSTERİR Mİ?

Doç. Dr. Zeliha Eser<sup>6</sup>

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı, farklı uzmanlık alanından olan (kadın-doğum ve çocuk) doktorların özel muayenehanelerinden hizmet alan hasta ve hasta yakınlarının tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini araştırmaktır. Bu keşfedici araştırmada, anaokuluna devam eden çocukların annelerine kadın-doğum ve çocuk doktorlarının özel muayenehanelerinden almış oldukları hizmetlere yönelik tatmin düzeylerini sorgulayan anket uygulanmıştır. 238 kişiye ulaşılan araştırmada hasta/hasta yakınlarının almış oldukları sağlık hizmetlerinden tatmin düzeylerinin ortalama puanları alındığında yalnız "Konusunda oldukça deneyimlidir", "Yüksek teknik yetenekleri olan resepsiyonistler çalıştırır" ve "Bekleme salonundaki koltuklar rahattır" ifadelerinde fark çıkmıştır. Genel tatmin boyutları ve demografik değişkenlerin genel tatmin ile ilişkisi incelendiğinde ise, kadın-doğum ve çocuk doktorlarının özel muayenehanelerinde sunmuş oldukları hizmetlerde tatmin düzeyinin farklı olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta tatmini, tatmin boyutları, çocuk doktoru, kadın-doğum doktoru, özel muayenehane

## IS THERE ANY DIFFERENCE ON THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENTS/ PATIENTS' RELATIVES WITH THE SERVICES PROVIDED BY GYNECOLOGISTS AND PEDIATRICIANS IN THEIR PRIVATE OFFICES?

### ABSTRACT

The aim of this study is to investigate if satisfaction level of the patients/patients' relatives from the services provided in the private offices of gynecologists and pediatricians differ or not? In this exploratory study, a questionnaire was applied to the mothers of the

<sup>6</sup> Başkent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (Doç. Dr.)

children attending to nursery school in order to determine their satisfaction level from the services provided in the private offices of gynecologists and pediatricians. Surveying 238 patient/ patient relatives, and calculating the mean points of the satisfaction level from the provided health services, the difference was found that only in the statements of "possesses high level of medical ability", "employs receptionists who possess a high level of technical skill" and "has a waiting room which contains comfortable seating". On the other hand, analyzing the general satisfaction dimension and the relation between general satisfaction and demographic variables, statistically significant differences were found on the satisfaction level of patient/patient relatives from the services provided by gynecologists and pediatricians in their private offices.

**Key words:** Patient satisfaction, satisfaction dimension, pediatrician, gynecologist, private medical office

## **GİRİŞ**

Tüketicilerin satın almış oldukları mal ve hizmetlerden tatmin olma/olmama durumları göz önünde bulundurulduğunda, tatmini etkilemekte olan bir çok faktör ortaya çıkmaktadır. Bazı araştırmacılar bu faktörler nedeniyle müşterilerin almış oldukları hizmetlerden tatmin olma/olmama durumlarının somut ürünlerden daha farklı olduğunu belirtmektedirler (Cronin, Taylor 1992:55; Zeithaml et al. 1990:237; McClure, Waddelow 2003:95). Hizmetlerin dokunulmazlık, stoklanamama, çeşitlilik ve eş zamanlı üretim ve tüketim gibi özelliklere sahip olması, hizmetleri satın alan tüketicilerin daha fazla risk almasına neden olmakta ve tüketicilerin tatminlerinin önemini ortaya çıkarmaktadır (Lovelock,Wright 2002:23).

İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri müşteri varlığına; büyümeleri müşteri sayısının artmasına ve rekabet gücüne sahip olmaya bağlıdır. Sağlık işletmeleri de diğer hizmet işletmeleri gibi hizmetlerini alan kişilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulmuşlardır. Bunun sağlanması ise hastaların tatmininin sağlanması ve beklentilerinin gerçekleştirilmesine bağlıdır (Sezgin, Argon, 1999:9). Sağlık kurumları müşteri olarak adlandırılan hasta ve hasta yakınlarının almış oldukları hizmetlerden tatmin olmalarını sağlamak için çok çaba göstermekte ve bu konuda yapılan araştırmaların sayısı gün geçtikçe artmaktadır (Tengilimoğlu 1997:104; Sezgin ve Argon, 1999:10; Sarp ve Önder, 1999: 21; Sarp ve Tükel, 1999: 35; Akgün vd, 1999a:49 ; Türköz, 1999:77; Esatoğlu ve Ersoy,1997:61; Akgün vd 1999b: 43; Şahin vd.,2005:137; Demir vd, 2009:119; Varinli, 2004:33; Tükel vd, 2004: 205; Özer ve Çakıl, 2007:140). Bu çalışmalar incelendiğinde, hasta-

nede yatan hastaların, acil servise başvuran hastaların ve hastanelerdeki çeşitli polikliniklerde ayaktan tedavi olan hastaların almış oldukları hizmetlerden tatmin durumlarının araştırıldığı görülmektedir. Ancak yapılan literatür incelemelerinde doktorların özel muayenehanelerinde hizmet alan hasta/hasta yakınlarının tatmin durumları konusunda bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Bu noktadan yola çıkılarak planlanan çalışmanın amacı:

- İki ayrı uzmanlık alanından (kadın-doğum ve çocuk) olan doktorların özel muayenehanelerinde vermekte oldukları hizmetlerden hasta/hasta yakınlarının tatmin düzeylerini ölçmek,
- Her iki uzmanlık alanındaki doktorların vermiş oldukları hizmetlerden hasta/hasta yakınlarının tatmin boyutlarının farklılık gösterip göstermediğini araştırmak,
- Genel tatmin ile hasta/hasta yakınlarının demografik değişkenleri arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymaktır.

### 1. İLGİLİ LİTERATÜR

Tüketiciler aldıkları her bir hizmetten sonra beklentilerinin karşılanması durumuna göre çeşitli düzeylerde tatmin ya da tatmin olmama tecrübesi edinirler. Tatmin, duygusal bir durum olduğu için tüketicilerin satın alma sonrası reaksiyonları mutsuz, tatminsiz, rahatsız, nötr, mutlu ya da çok mutlu olabilir (Lovelock, Wright 2002: 174).

Satın almış oldukları mal ya da hizmetlerden tatmin olmayan tüketiciler genellikle başka bir işletmeden hizmet almaya başlarlar ve işletme hakkında çevrelerindeki olumsuz duyurularda bulunurlar. Diğer tarafta, marjinal olarak tatmin olan ya da nötr olan tüketicilere rakipler daha cazip gelebilir ve tüketiciler rakip işletmelere gidebilirler. Fakat, tatminin de ötesinde memnun olan bir müşteri rakiplerin cazip tekliflerine rağmen, daha çok sadık bir müşteri olmayı tercih eder. Müşteri tatminini geliştirmek isteyen bir işletme öncelikle mevcut müşterilerinin tatmin ve tatminsizlik düzeylerini ve bunların nereden kaynaklandığını bulmalıdır (Gitelson ve Crampton, 1984:3; Lovelock ve Wright 2002: 17; Peter ve Olsen, 2005: 111).

Sağlık işletmelerinde üstün bir hizmet ortamının sağlanması ve devam ettirilmesinde, müşterilerin faydalandıkları hizmete ilişkin değerlendirmelerin belirlenmesi ve tatmin düzeylerinin ölçülmesi önemli bir araç olarak kabul edilmektedir. Çünkü, örgütlerin kendi yapılarına ilişkin kurumsal değerleri ile

örgüte dışarıdan bakanların düşüncelerinin çoğu defa farklı olduğu bilinen bir gerçektir. Hasta tatmini araştırmaları sonuçları sağlık işletmelerine bir ayna görevi yaparak, kendilerini değerlendirme olanağı sağlamaktadır (Akgün vd., 1999a,:50).

Sağlık hizmetlerinde hastaların tatmini konusundaki çalışmaların başlangıcı 1950'li yıllarda Amerika'da başlamıştır. Araştırmalarda genellikle metot olarak anket yöntemi seçilmiştir. Bu konudaki çalışmalar 1960'lı yıllarda İngiltere'de devam etmiş ve 1970'li yılların ortalarında hasta tatmini konusunda yaklaşık 200 araştırma yapılmıştır (Batchelor et al.,1994:24; Bowling, 1992:33). Sağlık hizmeti sağlayanlar için hastaların ya da hasta yakınlarının tatminini oluşturan faktörlerin belirlenmesi oldukça önem taşımaktadır. Çünkü sağlık hizmeti alanların nelere önem verdiği anlaşıldığı takdirde hizmetlerde nerede değişiklik yapılacağına karar vermek de daha kolay olacaktır (Tucker, 2002:48; Hall ve Press, 1996:515; Meredith ve Wood, 1996:254).

Tatmin olan tüketicilerin önemi, pazarlama teorileri ile belirtilmektedir. Sosyal pazarlama teorisine göre, tüketicilerin ve toplumun refahını geliştirecek ürünler sunan örgütler hedef pazarlarını belirlemede başarılı oldukları ve tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını yerine getirdiklerinde daha fazla tüketici tatmini ve örgütsel başarıya sahip olacaktırlar (Kotler ve Clarke,1987:251).

Linder-Pelz (1982:572) hasta tatminini, hastanın sağlık hizmetlerini farklı boyutlarda değerlendirilmesi olarak tanımlamaktadır. Normatif karar teorisi, hastaların karar verme sürecinde beklentilerini, değerlerini ve tercihlerinin oluşumunu açıklamak için kullanılmaktadır. Bu teoriye göre hastaların karar verme ve değerlendirme durumları almış oldukları sağlık hizmetlerinin farklı boyutlarına yükledikleri değerlerden oluşmaktadır. Sosyal psikoloji teorileri ise bu değerlendirmelerin sağlık hizmetinin karşılıklı değişimindeki (hizmet-ödenen ücret) hakkaniyet konusunda kişisel hisler, beklenti ve sonuç arasındaki tatminsizlik, kişisel tercihler ve sosyal kıyaslamaların etkisiyle yapıldığını belirtmektedir( Alford, 1998: 59; Klein, 1997:763; Williams et al., 1998:1354).

Ampirik araştırmalar hasta tatmin teorilerinin boyutlarının oldukça önemli olduğunu göstermektedir. Bu boyutlar erişim (access), iletişim (communication), sonuç (outcomes) ve kalite (quality) olmak üzere dört ana başlık altında toplanmakta ve bu boyutların hastaların tatmini ile doğrudan bağlantılı olduğu belirtilmektedir. (Ware et al., 1983:251; Lewis, 1994: 667; Hall ve Press, 1996:519; Bowers et al., 1994; Piette, 1999:530; McAlexander et al., 1994:37). Hall ve Donran (1988:517) ise hasta tatmini konusundaki

literatür incelemesinde yapmış oldukları meta analizinde bu boyutları genel tatmin, erişim, maliyet, genel kalite, insanlık, yeterlilik, bilgilendirme, bürokratik prosedürler, fiziksel olanaklar, resepsiyon hizmetleri, psikolojik problemlerin ele alınışı ve tedavi sonucu olarak detaylandırmakta ve bu boyutların önem derecelerinin hastadan hastaya değişiklik gösterdiğini belirtmektedirler. Sarp ve Önder (1999:22) tarafından yapılan bir araştırma sonucunda ise hasta tatmininin sağlık hizmetleri aldıkları yerlerde kişiler arası iletişim, personel davranışı, fiziksel faktörler, hastalığı ile ilgili bilgilendirme ve güvenlik gibi sosyo-demografik ve kültürel pek çok faktörden etkilendiği belirtilmektedir.

Carr-Hill (1992:236) ve Batchelor vd. (1994:27) tarafından yapılan araştırmalarda sağlık hizmetleri tüketenlerin %80 inin almış oldukları hizmetlerden tatmin oldukları, sadece birkaç kişinin tatminsizliklerini dile getirdikleri, hastaların sağlık hizmetlerinin herhangi bir boyutundaki tatminden dolayı "hale etkisi"nde kaldıkları ve bunun genel tatmine yansıdığı, ayrıca tatminsizliğini belirten hastaların genel olarak tatmin olmadıkları konunun "bekleme süresi" olduğu ortaya çıkmıştır. Chang (1989:886) ve Evason ile Whittington (1991:76) tarafından yapılan araştırmalarda, hastaların hizmet sunanlardan birisiyle olan yakınlığı ya da tatmin araştırmasını yapan kişilerin sağlık hizmetini sunan kurumdan olması halinde tatmin olmasalar bile bunu ileride tekrar hizmet almaları durumunda daha kötü olacağını düşünmeleri nedeniyle belirtmediklerini saptanmıştır .

Coyle, Williams (1999:7) ve Leavey vd.(1989:738) tarafından yapılan hasta tatminine yönelik araştırmalarında da hastaların oldukça tatmin olduğu ve hasta ile doktorun etkileşiminin yapısı ve kalitesinin genel tatmini belirleyici en kuvvetli etmen olduğu ortaya çıkmaktadır. Doktorun ilgili olması, anlayışlı olması, hastayı dinlemesi ve hastaya saygılı olması gibi nitelikleri, hasta tatminini sağlayan başlıca unsurlardır. Ayrıca hastalara bilgi vermek, tedavi kararlarında hastanın fikrini sormak ve hastalara bu konularda tartışma fırsatının verilmesi hastaların tatmininde büyük önem taşımaktadır.

Coyle ve Williams (1999:7) araştırmalarında tatmini hastaların beklentilerinin karşılanması modeli üzerine kurmuşlardır. Örneğin, araştırmalarda hastaların tedavi sonuçlarının iyi olması ve doktordan beklenen performansın alınması durumunda tatmin duygularını ifade ettikleri saptanmıştır. Bu modele göre mantıksal olarak da tatminsizlik hastanın beklentilerinin karşılanmasındaki başarısızlık olarak tanımlanacaktır. Bunun yanında, Bramadat ve Driedger (1993:93) tarafından yapılan araştırmada, beklentiler ile tatmin

arasında hiçbir ilişkinin olmadığı ya da belirsiz bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmış ve beklentilerin karşılanmamasına rağmen oldukça fazla tatmin olduğunu ifade eden hastalara rastlanıldığı saptanmıştır. Örneğin, doğum yapan bir kadın sağlık hizmetlerinden tatmin algısını, sağlık hizmetlerindeki beklentileri üzerine değil doğum tecrübesinin beklediğinden daha iyi ya da kötü olup olmadığı üzerine oluşturmaktadır.

Son yıllarda ülkemizde özel hastanelerde hasta tatmini araştırmalarının kullanımında bir artış gözlenirken (Akgün vd. 1999a:52) , bu artışın kamu hastanelerinde de kendini gösterdiği görülmektedir. Sezgin ve Argon (1999:13) tarafından acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten tatmin durumlarının incelenmesine yönelik olarak yapılan araştırmada, hastaların aldıkları hizmetten “çok memnun” oldukları bir hizmet boyutunun olmadığı, sadece hastaların almış oldukları hizmetten “tatmin” oldukları saptanmıştır. Diğer bir deyişle, sunulan hizmetlerin performansının hastaların sadece beklentilerini karşıladığı için tatminin olduğu, beklentileri aşmadığı için de memnuniyetin oluşmadığı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, hastaların tatmin durumları ile demografik değişkenleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı konusunda yapılan analizlerde genç yaş grubu ile eğitim düzeyi yüksek olanların genel tatmin puan ortalamalarının düşük olduğu görülmüştür. Sarp ve Önder (1999:22) tarafından yapılan araştırmada ise, bir kamu kuruluşuna ait hastanenin göğüs hastalıkları polikliniğine gelen hastaların aldıkları hizmetlerden tatmin durumları incelenmiş olup, araştırma sonucunda hastaların aldıkları hizmetlerden yeterince tatmin olmadıkları ve hastanenin ulaşım, park yeri, haberleşme, işaret levhaları, danışma ve kantin olanaklarının istedikleri düzeyde olmadığını belirtmişlerdir. Sarp ve Tükel (1999:40) tarafından yine bir kamu hastanesinin polikliniklerine gelen hastaların aldıkları hizmetlerden tatmin durumlarının saptanmasına ilişkin olarak yaptıkları araştırmada, hastaların aldıkları hizmetlerden tatmin oldukları fakat hastaların eğitim düzeyi arttıkça aldıkları hizmetlerden beklentilerinin de arttığı görülmektedir. Hasta tatminini olumsuz yönde etkileyen boyut hastanenin fiziki koşulları nedeniyle uygun park yeri alanının olmamasıdır. Bir kamu hastanesinde çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının tatmin düzeyini belirlemek üzere Şahin ve diğerleri (2005:140) tarafından yapılan araştırmada, hasta yakınlarının tıbbi bakım hizmetlerinden, hekimden, hemşireden ve hastaya gösterilen ilgiden tatminin % 100'e yakın olduğu saptanırken, yemek hizmetinden ve ziyaretçi uygulamalarından tatminsizliğin % 10'a yakın olduğu saptanmıştır. Özer ve Çakıl (2007) 'ın sağlık hizmetlerinde hasta tatminini

etkileyen faktörleri belirleme üzerine yapılan araştırma sonucunda ise hasta tatmini üzerinde bireylerin sosyo-demografik özellikleri ve tedavi sürecine ilişkin faktörlerin etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Tamer ve diğerleri (2009) tarafından göz hastalıkları polikliniklerinden hizmet alan hastaların tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik olarak yapılan araştırma sonucunda ise hasta tatmin düzeyi yüksek olarak bulunmuş fakat fizik koşullar ile hasta-sağlık personeli arasındaki iletişim konusunda eksiklikler olduğu saptanmıştır.

Hasta tatmini çalışmalarına oldukça fazla önem verilmesinin nedeni ister hastanelerde olsun isterse özel muayenehanelerde rekabetin oldukça artması ve hastaların beklentilerini öğrenerek bu beklentilere cevap verebilmektir.

Yukarıda belirtilen çalışmalarda görüldüğü gibi hasta tatmini araştırmalarının çoğunluğu hastanelerde yapılmış olup özel muayenehanelerde yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada, sağlık endüstrisinde yer alan iki farklı uzmanlık alanından doktorların (kadın-doğum ve çocuk) özel muayenehanelerinden hizmet alan hasta ve hasta yakınlarının tatmin düzeyleri arasında fark olup olmadığı ve demografik değişkenlerle genel tatmin düzeyi arasındaki ilişki saptanmaya çalışılacaktır.

## **2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ**

### **2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Farklı uzmanlık alanlarında özel muayenehanelerinde sağlık hizmeti sunan doktorların sunduğu hizmetlerden hastaların ve hasta yakınlarının tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu keşfedici araştırmanın evrenini Ankara ili, Çankaya ilçesinde sosyo-ekonomik düzeyi yüksek kabul edilen semtlerde bulunan özel ana okullarındaki çocukların anneleri oluşturmaktadır. Araştırmada hasta ve hasta yakınları şeklinde belirtilmesinin nedeni ise çocukların annelerinin kadın-doğum doktoru için hasta durumundayken, çocuk doktoru için hasta yakını durumunda olmalarıdır. Belirlenecek olan örneklem grubunun her iki uzmanlık alanından olan doktorların özel muayenehanelerinden yakın bir geçmişte hizmet almaları gerektiğinden, kadın-doğum ve çocuk doktorlarından hizmet alan hasta ve hasta yakınlarının oluşturması önem taşımaktadır. Bu amaçla, yakın bir geçmişte kadın-doğum ve çocuk doktoruna giden hasta ve hasta yakınlarına ulaşabilmek için anaokullarında eğitim alan çocukların anneleri örneklem olarak seçilmiştir. Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumları Derneğinden alınan bilgiye göre Ankara'da yüksek sosyo-ekonomik düzeye sahip semtlerde 118 özel anaokulu

vardır. Ankara ili Çankaya ilçesinde yüksek sosyo - ekonomik düzeye sahip semtlerde 73 tane özel anaokulu bulunmaktadır. Bu özel anaokullarından 8 tanesine araştırmada yardımcı olup olamayacakları sorulmuş fakat iki şubesi olan anaokulunun dışındakiler bu tür araştırma talebinin çok fazla gelmeye başladığını ve velilerini rahatsız etmek istemedikleri gerekçesiyle yardımcı olamayacaklarını belirtmiştir. Yardımcı olan anaokulunun kabul etmesinde araştırmacının çocuğunun önceden bu okula gitmesinin etkisi olduğu düşünülmektedir. İki şubesi olan bir anaokula devam eden çocukların annelerine gönderilen toplam 340 anketten 244 tanesi geri dönmüş ve 6 anket uygun ve tam doldurulmadığından 238 anket değerlendirme kapsamına alınmıştır.

Örneklemin evreni temsil etmedeki güvenilirlik derecesi aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmıştır (Costis 1972:213):

$$W=(s.Z)/\sqrt{n}$$

Burada W; söz konusu örneklem büyüklüğü, evrendeki standart sapma ve seçilen ihtimal düzeyi dikkate alındığında, örneklemin ne kadar hatayla evrendeki ortalamayı tahminleyebileceğini göstermektedir. S evrendeki standart sapmanın tahminleyicisi olarak örneklemden elde edilen standart sapmaya, Z belirlenen ihtimal düzeyine karşılık gelen standart katsayıya ve n örneklem büyüklüğüne karşı gelmektedir. Bu formül tek değişken olduğu durumlarda kullanılmaktadır. Ancak bilindiği gibi çalışmada çok sayıda değişkeni çözmek için çok sayıda soru sorulmaktadır. Bundan dolayı, evrendeki standart sapmanın bir tahminleyicisi olarak tüm değişkenlerin standart sapmalarının ortalaması kullanılacağından kırk tane değişkenin standart sapmalarının ortalaması hesaplanmıştır. Örneklemin yol açtığı hata payının % 95 güven aralığında tahmin edilmesi istenmektedir. Bu sebepten  $z=1.96$ 'dır. Değişkenlerin ortalamalarının standart sapması ise 0.24'dür. Formüldeki değerler yerine konulduğunda örneklemin 0.00 hatayla evrendeki ortalamayı tahminleyebileceği ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla, örneklemin evreni temsil etmede güvenilir bir örneklem olduğu şeklinde bir değerlendirme yapılabilir.

## **2.2 Veri Toplama Yöntemi**

Çalışmada birincil verilerin toplanmasına yönelik olarak anket tekniğinin kullanıldığı bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formundaki ilk 9 soru ile 15-20 arası sorular McClure ve Waddelow (2004:97) dan uyarlanmış, 10-14 arası sorular ise ilgili literatür incelenmesi sonucu araştırmacının yazarı tarafından oluşturulmuştur. Anket soruları iki bölümden



oluşmaktadır. Birinci bölümde cevaplayanlara ait demografik sorular, ikinci bölümde ise her iki uzmanlık alanı için 20 maddeden oluşan ve hastaların/hasta yakınlarının almış oldukları sağlık hizmetlerine yönelik tatminlerini ölçen sorular yer almaktadır. Tatmin soruları için beşli likert tipi ölçeği kullanılmış ve cevaplayıcılara 5= kesinlikle katılıyorum-1=kesinlikle katılmıyorum aralığında seçenekler sunulmuştur. Anket formu hazırlandıktan sonra herhangi bir yanlış anlaşılma olup olmadığını belirlemek için 20 kişiyle ön test yapılmış ve formda küçük düzeltmeler yapıldıktan sonra anket çoğaltılarak uygulamaya başlanmıştır. Ankette her iki uzmanlık alanına ait sorular yer almış ve örnekleme de yer alan kişilerin ikisini de cevaplamaları sağlanmıştır. Ayrıca araştırmada bir kadın-doğum ya da çocuk doktoru muayenehanesinden alınan hizmetlerdeki tatmin durumu değil, genel olarak iki uzmanlık alanındaki farklı doktorların özel muayenehanelerinde sunmuş oldukları hizmetlerden hasta/hasta yakınlarının tatmin durumu belirlenmeye çalışılmıştır. Aksi takdirde, araştırma sonuçları sadece alanında uzman bir doktorun özel muayenehanesinde sunmuş olduğu hizmetlerden alınan tatmin ile sınırlanacağından sonuçlar sadece o doktorun sunmuş olduğu hizmetler için geçerli olacaktır. Bundan dolayı, farklı doktorlardan alınan hizmetlerin değerlendirilmesinin araştırma sonuçları açısından daha faydalı olacağı düşünülmüştür.

### **2.3. Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenilirliği**

Ölçeğin kavramsal geçerliliğinin sınanması için her bir uzmanlık alanı ile ilgili soruları içeren 20 değişken faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör analizine ihtiyaç duyulmasının nedeni, yazarın literatür incelemesi sonucu ilave etmiş olduğu beş sorunun ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğinde herhangi bir olumsuz etkiye neden olup olmadığını belirlemeye çalışması oluşturmaktadır. Faktör analizinde Varimax Döndürmesi kullanılarak temel eksen (Principal Axis Factoring) yöntemi uygulanmış ve bu uygulama sonucunda Kaiser Meyer Olkin testi sonucu kadın doğum doktoru için 0.82, çocuk doktoru için ise 0.77 gibi bir değer vermiştir.

### **2.4. Örneklem Profili ve Faktör Analizi**

Örnekleme de yer hasta/hasta yakınlarının demografik bilgileri incelendiğinde, araştırma konusunu bir kadın-doğum doktorundan alınan hizmetlerin oluşturması nedeniyle cinsiyet olarak örneklemin %100' ünü kadınlar oluşturmaktadır. Örneklemin yaşı incelendiğinde 20-25 arası yaş grubu örneklemin % 7.1 ini, 26-35 yaş grubu %40.8 ini, 36-45 yaş grubu % 42.0 ını ve 46 yaş ve üzerinin %10.1 ini oluşturduğu görülmektedir. Eğitim durumları ince-

lendiğinde üniversite mezunlarının örneklemin % 49.6 sını, lise mezunları % 35.3 ünü, yüksek lisans ya da doktora derecesine sahip olanlar % 12.6 sını ve son olarak da ortaokul mezunlarının % 2.5 ini oluşturmaktadır. Toplam aylık gelir incelendiğinde, örneklemin %47.5 inin 2001-3000 YTL, %24.4 ünün 3001-4000 YTL, %16.8 inin 4000 YTL ve üzeri ve %11.3 ünün ise 1001-2000 YTL arası aylık geliri olduğu saptanmıştır. Çocuk sayısı itibariyle örnekleme yer alan kişilerin % 52.9 u bir çocuğa, % 41.2 si iki çocuğa ve % 5.9 u üç çocuğa sahiptir.

Hastaların kadın doğum doktorlarının özel muayenehanelerinde aldıkları hizmetlerdeki tatmin boyutlarını belirlemek amacıyla yapılan faktör analizi sonucunda, 20 değişkenin 3 faktörde özetlendiği görülmektedir. Tablo 1 incelendiğinde toplam 20 soruya ait faktör yüklerinin 0.30'un üzerinde olduğu görülebilir. Ayrıca, her bir faktöre ait öz değer 1.00'in üzerindedir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörler sırasıyla süreç ve atmosfer faktörü, tamamlayıcı hizmetler faktörü ve ilgi ve kalite faktörüdür. Bu faktörler toplam varyansın % 41.70' ini açıklamaktadır.

**Tablo 1 Kadın Doğum Doktorunun özel Muayenehanesinde Sunulan Hizmetlere İlişkin Faktör Analizi**

|                                      | Özdeğer      | Faktör Yükleri | Açıklanan Varyans (%) | Kümülatif Varyans (%) | Cronbach Alfa |
|--------------------------------------|--------------|----------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>SÜREÇ VE ATMOSFER FAKTÖRÜ</b>     |              |                |                       |                       |               |
| <b>Hizmet kalitesi</b>               | <b>5.420</b> | <b>0.73</b>    | <b>27.098</b>         | <b>27.098</b>         | <b>.71</b>    |
| <b>Telefonla bilgi almak</b>         |              | <b>0.61</b>    |                       |                       |               |
| <b>Bekleme salonunun dekori</b>      |              | <b>0.58</b>    |                       |                       |               |
| <b>Koltukların rahatlığı</b>         |              | <b>0.53</b>    |                       |                       |               |
| <b>Uygun muayene saati</b>           |              | <b>0.49</b>    |                       |                       |               |
| <b>Sağlıkla ilgili tavsiyeler</b>    |              | <b>0.31</b>    |                       |                       |               |
| <b>Sigorta işlerinin kolaylığı</b>   |              |                |                       |                       |               |
| <b>TAMAMLAYICI HİZMETLER FAKTÖRÜ</b> |              |                |                       |                       |               |

|  |       |      |       |        |     |
|--|-------|------|-------|--------|-----|
| Resepsiyonistlerin teknik yeteneği       | 1.651 | 0.88 | 8.254 | 35,352 | .85 |
| Resepsiyonistlerin verimi                |       | 0.87 |       |        |     |
| Resepsiyonistlerin görev ve hazırlığı    |       | 0.71 |       |        |     |
| Resepsiyonistlerin nezaketi ve saygısı   |       | 0.44 |       |        |     |
| <hr/>                                    |       |      |       |        |     |
| İLGİ VE KALİTE                           |       |      |       |        |     |
| FAKTÖRÜ                                  | 1.271 | 0.60 | 6.357 | 41.709 | .70 |
| Tedaviyi net bir şekilde açıklaması      |       | 0.58 |       |        |     |
| Özel ilgi                                |       | 0.52 |       |        |     |
| Ücret-hizmet kalitesi uygunluğu          |       | 0.52 |       |        |     |
| Muayeneyi acele yapmaması                |       | 0.52 |       |        |     |
| Tedavideki başarı                        |       | 0.50 |       |        |     |
| Tetkiklerin ve prosedürlerin açıklanması |       | 0.51 |       |        |     |
| Konusunda deneyim                        |       | 0.45 |       |        |     |
| Hastanın kaygılarını anlaması            |       | 0.31 |       |        |     |
| Randevu saatinde muayene                 |       |      |       |        |     |

**Notlar:**

KMO: ,816

Bartlett Testi: 1541,553 p≤000

Varimax Rotasyonlu Bileşenler Analizi

Faktör Yükleri>0.30

Soru Kağıdı Güvenilirlik katsayısı=0.82

Hastaların çocuk doktorundan aldıkları hizmetlerdeki tatmin boyutlarını belirlemek amacıyla yapılan betimleyici faktör analizi sonucunda, 20 değiş-

kenin 4 faktörde özetlendiği görülmektedir. Tablo 2 incelendiğinde toplam 20 soruya ait faktör yüklerinin yine 0.30 'un ve her bir faktöre ait öz değerinin 1.00 'in üzerinde olduğu görülmektedir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörler sırasıyla tamamlayıcı hizmetler faktörü, ilgi ve kalite faktörü, atmosfer faktörü ve muayene ve tedavi faktörüdür. Bu faktörler toplam varyansın % 44.90' ini açıklamaktadır.

**Tablo 2 Çocuk Doktorunun Özel Muayenehanesinde Sunulan Hizmetlere İlişkin Faktör Analizi Sonuçları**

|   | Özdeğer      | Faktör Yükleri | Açıklanan Varyans (%) | Kümülatif Varyans (%) | Cronbach Alfa |
|---|--------------|----------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>TAMAMLAYICI HİZMETLER FAKTÖRÜ</b>          | <b>4.337</b> |                | <b>21.687</b>         | <b>21.687</b>         | <b>.74</b>    |
| <b>Resepsiyonistlerin verimi</b>              |              | <b>0.82</b>    |                       |                       |               |
| <b>Resepsiyonistlerin teknik yeteneği</b>     |              | <b>0.82</b>    |                       |                       |               |
| <b>Resepsiyonistlerin nezaketi ve saygısı</b> |              | <b>0.61</b>    |                       |                       |               |
| <b>Resepsiyonistlerin göreve hazırlığı</b>    |              | <b>0.60</b>    |                       |                       |               |
| <b>Sigorta işlerinin kolaylığı</b>            |              | <b>0.36</b>    |                       |                       |               |
| <b>İLGİ VE KALİTE FAKTÖRÜ</b>                 | <b>1.849</b> |                | <b>9.246</b>          | <b>30.933</b>         | <b>.85</b>    |
| <b>Tedaviyi net bir şekilde açıklaması</b>    |              | <b>0.67</b>    |                       |                       |               |
| <b>Muayeneyi acele yapmaması</b>              |              | <b>0.60</b>    |                       |                       |               |
| <b>Özel ilgi</b>                              |              | <b>0.57</b>    |                       |                       |               |

---

|                              |  |             |  |  |
|------------------------------|--|-------------|--|--|
| <b>Tetkiklerin ve prose-</b> |  |             |  |  |
| <b>dürlerin açıklanması</b>  |  | <b>0.57</b> |  |  |
| <b>Konusunda deneyim</b>     |  |             |  |  |
| <b>Ücret-hizmet kalitesi</b> |  | <b>0.52</b> |  |  |
| <b>uygunluğu</b>             |  | <b>0.58</b> |  |  |
| <b>Hastanın kaygılarını</b>  |  |             |  |  |
| <b>anlaması</b>              |  | <b>0.37</b> |  |  |
| <b>Uygun muayene saa-</b>    |  |             |  |  |
| <b>ti</b>                    |  | <b>0.36</b> |  |  |

---

|                              |              |              |               |            |
|------------------------------|--------------|--------------|---------------|------------|
| <b>ATMOSFER</b>              |              |              |               |            |
| <b>FAKTÖRÜ</b>               | <b>1.413</b> | <b>7.066</b> | <b>38,000</b> | <b>.71</b> |
| <b>Bekleme salonunun</b>     | <b>0.81</b>  |              |               |            |
| <b>dekoru</b>                |              |              |               |            |
| <b>Koltukların rahatlığı</b> | <b>0.79</b>  |              |               |            |

---

|                                 |              |              |               |            |
|---------------------------------|--------------|--------------|---------------|------------|
| <b>MUAYENE VE</b>               |              |              |               |            |
| <b>TEDAVİ FAKTÖRÜ</b>           | <b>1.381</b> | <b>6.907</b> | <b>44.907</b> | <b>.70</b> |
| <b>Tedavideki başarı</b>        | <b>0.72</b>  |              |               |            |
| <b>Hizmet kalitesi</b>          | <b>0.62</b>  |              |               |            |
| <b>Randevu saatinde</b>         | <b>0.61</b>  |              |               |            |
| <b>muayene</b>                  | <b>0.60</b>  |              |               |            |
| <b>Telefonla bilgi almak</b>    | <b>0.38</b>  |              |               |            |
| <b>Sağlıkla ilgili tavsiye-</b> |              |              |               |            |
| <b>ler</b>                      |              |              |               |            |

---

**Notlar:**

KMO: ,772

Bartlett Testi: 1041,749

p≤000

Varimax Rotasyonlu Bileşenler Analizi

Faktör Yükleri>0.30

Soru Kağıdı Güvenilirlik katsayısı=0.74

Ayrıca kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi için hesaplanan Cronbach alfa değeri 0.70'in üzerindedir (Nunnally, 1978:267).

Verilerin analizinde SPSS programından yararlanılmış olup araştırmanın amaçları doğrultusunda frekans, yüzde, ortalama tekniği, t-testi ve faktör analizi kullanılmıştır.

Araştırma Hipotezleri:

H1: Hasta/hasta yakınlarının her iki uzmanlık alanından olan doktorların özel muayenehanelerinde almış oldukları hizmetlerden tatmin düzeyleri arasında fark vardır.

H2: Hasta /hasta yakınlarının yaşları ile genel tatmin düzeyleri arasında ilişki vardır.

H3: Hasta/hasta yakınlarının eğitim düzeyleri ile genel tatmin düzeyleri arasında ilişki vardır.

H4: Hasta/ hasta yakınlarının gelir düzeyi ile genel tatminleri arasında ilişki vardır.

H5: Hasta/hasta yakınlarının genel tatmin düzeyleri ile sahip oldukları çocuk sayısı arasında ilişki vardır.

### **3. BULGULAR**

Hasta ve hasta yakınlarının kadın-doğum ve çocuk doktorunun sunmuş oldukları hizmetlerden elde ettikleri tatmin durumlarını belirlemeye yönelik olarak yapılan analizlerin sonuçları Tablo 3 de yer almaktadır. Öncelikle hastaların kadın-doğum doktorlarından almış oldukları hizmetlere yönelik tatmin durumlarını belirlemek amacıyla belirtilen ifadelerin ortalamaları alınmış ve en yüksek ortalamanın "Muayene ücreti verilen hizmetin kalitesine uygundur" (x=4.47) ifadesine ait olduğu görülmüştür. Bunu sırasıyla "Yapacağı tetkiklerin ve prosedürlerin hepsini açıklar" (x=4.45), "Tedavileri başarıyla sonuçlanır" (x=4.45) ve "Konusunda oldukça deneyimlidir"(x=4.44) ifadeleri izlemektedir. En düşük ortalama ise "randevu verilen saatte muayeneye alır" (x=2.32) ifadesine aittir.

Hasta yakınlarının çocuk doktorundan almış oldukları hizmetlere yönelik olarak tatminlerinin belirlenmesi konusunda belirtilen ifadelerin ortalamaları alındığında ise en yüksek ortalamanın "konusunda oldukça deneyimlidir"

( $x=4.59$ ) ifadesine ait olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla “resepsiyonistleri verimlidir” ( $x=4.48$ ), “yüksek teknik yetenekleri olan resepsiyonistler çalıştırır” ( $x=4.48$ ) ve “bekleme salonundaki koltuklar rahattır” ( $x=4.47$ ) ifadeleri izlemektedir. Çocuk doktorundan alınan hizmetlere yönelik en düşük ortalama aynı kadın-doğum doktordan alınan hizmetlerde olduğu gibi “randevu verilen saatte muayeneye alır” ( $x=2.44$ ) ifadesine aittir.

Her iki sağlık uzmanından alınan hizmetlerden edinilen tatmin durumu karşılaştırmak üzere yapılan t-testinde ise “konusunda oldukça deneyimlidir” ( $p<0.05$ ), “yüksek teknik yetenekleri olan resepsiyonistler çalıştırır” ( $p<0.05$ ) ve “bekleme salonundaki koltuklar rahattır” ( $p<0.05$ ) ifadelerinde farklılık olduğu görülmektedir.

**Tablo 3. Hasta/Hasta Yakınlarının Kadın-Doğum ve Çocuk Doktorundan Almış Oldukları Hizmetlerden Tatminlerine Yönelik Karşılaştırma**

|   | Doktorunuzdan hizmet alıran.....                      | Kadın-<br>doğum<br>doktoru<br>Ort.<br>SD. | Çocuk<br>Doktoru<br>Ort.<br>SD | T-testi<br>p<br>değeri |
|---|---|---|--------------------------------|------------------------|
| 1 | Hastaya özel ilgi gösterir                            | 4.41 0.52                                 | 4.45<br>0.53                   | .389                   |
| 2 | Hastanın kaygılarını anlar                            | 4.42 0.55                                 | 4.44<br>0.56                   | .613                   |
| 3 | Yapacağı tedaviyi net bir şekilde açıklar             | 4.37 0.55                                 | 4.30<br>0.54                   | .209                   |
| 4 | Konusunda oldukça deneyimlidir                        | 4.44 0.54                                 | 4.59<br>0.52                   | <b>.003*</b>           |
| 5 | Yapacağı tetkiklerin ve prosedürlerin hepsini açıklar | 4.45 0.53                                 | 4.42<br>0.56                   | .551                   |
| 6 | Muayeneyi acele bir şekilde yapmaz                    | 4.37 0.52                                 | 4.33<br>0.54                   | .465                   |
| 7 | Programıma uygun muayene saatleri vardır              | 4.39 0.72                                 | 4.46<br>0.60                   | .286                   |

|    |   |      |      |              |              |
|----|---|------|------|--------------|--------------|
| 8  | Muayene ücreti verilen hizmetin kalitesine uygundur   | 4.47 | 0.62 | 4.43<br>0.59 | .554         |
| 9  | Sigorta kapsamının koordinasyonu ve sigorta bilgilerinin doldurulmasında zorluk çıkarmamaktadır | 4.40 | 0.57 | 4.44<br>0.56 | .345         |
| 10 | Randevu verilen saatte muayeneye alır   | 2.32 | 1.64 | 2.44<br>1.59 | .367         |
| 11 | Telefonla bilgi almak mümkündür   | 4.35 | 0.66 | 4.39<br>0.65 | .420         |
| 12 | Sağlığımızla ilgili tavsiyelerde bulunur  | 4.30 | 0.55 | 4.26<br>0.55 | .410         |
| 13 | Tedavileri başarıyla sonuçlanır   | 4.45 | 0.59 | 4.44<br>0.58 | .784         |
| 14 | Hizmetlerinde kaliteye önem verir   | 4.41 | 0.66 | 4.33<br>0.65 | .119         |
| 15 | Resepsiyonistleri nazik ve saygılıdır   | 4.26 | 0.65 | 4.31<br>0.61 | .383         |
| 16 | Resepsiyonistleri verimlidir  | 4.38 | 0.66 | 4.48<br>0.60 | .084         |
| 17 | Resepsiyonistler her zaman görevde hazır  | 4.37 | 0.64 | 4.44<br>0.59 | .212         |
| 18 | Yüksek teknik yetenekleri olan resepsiyonistler çalıştırır                                      | 4.37 | 0.64 | 4.48<br>0.59 | <b>.049*</b> |
| 19 | Bekleme salonunun dekoru hoştur   | 4.28 | 0.63 | 4.36<br>0.62 | .125         |
| 20 | Bekleme salonundaki koltuklar rahattır  | 4.36 | 0.63 | 4.47<br>0.63 | <b>.040*</b> |

\*p<0.05

Yukarıdaki ifadeler incelendiğinde ilk 14 sorunun doktorun kendisiyle, 10,11,12 ve 13. ifadelerin resepsiyonistle, 19 ve 20. ifadelerin de atmosferle



ilgili olduğu görülmektedir. Bu üç tatmin boyutunun kadın-doğum ve çocuk doktorununun sunmuş olduğu hizmetlerdeki ortalaması Tablo 4 de görülmektedir.

Tablo 4. Tatmin Boyutlarının Ortalamaları ve Karşılaştırılması

|                     | Kadın Doğum |              | Çocuk       |              | T-testi p değeri |
|---------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------------|
|                     | Ort.        | Std.Sap.     | Ort.        | Std. Sap.    |                  |
| Doktor              | 3.34        | ,8936        | 4.27        | ,2858        | .000             |
| Resepsiyon          | 4.35        | ,5419        | 4.43        | ,4555        | .000             |
| Atmosfer            | 3.34        | ,8936        | 4.42        | ,5485        | .000             |
| <b>Genel Tatmin</b> | <b>4.28</b> | <b>,3292</b> | <b>4.31</b> | <b>,2772</b> | <b>.000</b>      |

\*p<0.05

Yukarıdaki tablodan da görülebileceği gibi tatmin boyutlarında çocuk doktorunun muayenehanesinden alınan hizmetlerin ortalamaları kadın-doğum doktorunun muayenehanesinde alınan hizmetlerin ortalamalarından yüksek çıkmıştır ve yapılan T-testi sonucunda her iki uzmanlık alanındaki doktorların özel muayenehanelerinde hasta/hasta yakınlarının almış oldukları hizmetlerdeki tatminlerinde anlamlı fark olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla  $p \leq 0.05$  olduğundan H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan hasta/hasta yakınlarının demografik değişkenleri ile genel tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik olarak yapılan analiz sonucunda demografik değişkenler ile genel tatmin arasında ilişki olduğu görülmüştür. Bundan dolayı H2, H3, H4, H5 hipotezlerinin testinde  $p \leq 0.05$  den küçük olduğu için hipotezlerin hepsi kabul edilmiştir.

Tablo 3 den görüldüğü gibi kadın doğum doktorundan hizmet alan hastaların demografik değişkenleri ile tatmin durumları arasındaki ilişki incelendiğinde, yaş ile tatmin arasındaki ilişkide en düşük tatmin puan ortalamasının 26-35 yaş grubuna, tatmin ile eğitim arasındaki ilişkide ise en düşük tatmin puan ortalamasının yüksek lisans ya da doktora derecesine sahip hastalara ait olduğu görülmektedir. Ayrıca tatmin ile gelir düzeyi arasındaki ilişkide aylık hane geliri 4000 YTL. nin üzerinde olan hastalar en düşük tatmin puan ortalamasına sahipken, tatmin ile çocuk sayısı arasındaki ilişkide ise en düşük ortalamasının iki çocuğa sahip olan hastalara ait olduğu görülmektedir.

**Tablo 3. Araştırmaya Katılan Kişilerin Demografik Değişkenleri ile Genel Tatmin Puan Ortalamaları ve Karşılaştırılması**

| (n=238)                      |                           | N   | Kadın –<br>Doğum Dok-<br>toru |      | Çocuk<br>Doktoru |       | T-testi<br>p de-<br>ğeri |
|------------------------------|---------------------------|-----|-------------------------------|------|------------------|-------|--------------------------|
|                              |                           |     | Ort.                          | Sd   | Ort              | Sd    |                          |
| <b>YAŞ</b>                   | 20-25                     | 17  | 4.36                          | 0.25 | 4.32             | 0.25  | .000                     |
|                              | 26-35                     | 97  | 4.21                          | 0.36 | 4.30             | 0.33  | .000                     |
|                              | 36-45                     | 100 | 4.30                          | 0.32 | 4.33             | 0.23  | .000                     |
|                              | 46 ve üzeri               | 24  | 4.37                          | 0.20 | 4.33             | 0.29  | .000                     |
| <b>EĞİTİM</b>                | Ortaokul                  | 6   | 4.43                          | 0.15 | 4.37             | 0.13  | .000                     |
|                              | Lise                      | 84  | 4.34                          | 0.32 | 4.33             | 0.27  | .000                     |
|                              | Üniversite                | 118 | 4.24                          | 0.34 | 4.29             | 0.31  | .000                     |
|                              | Y.Lisans ya<br>da Doktora | 30  | 4.23                          | 0.29 | 4.34             | 0.19  | .000                     |
| <b>AYLIK<br/>GELİR(Hane)</b> | 1001-2000<br>YTL          | 27  | 4.28                          | 0.22 | 4.33             | 0.13  | .000                     |
|                              | 2001-3000<br>YTL          | 113 | 4.30                          | 0.34 | 4.31             | 0.31. | .000                     |
|                              | 3001-4000<br>YTL.         | 58  | 4.25                          | 0.27 | 4.34             | 0.21  | .000                     |
|                              | 4000 YTL<br>üzeri         | 40  | 4.24                          | 0.44 | 4.28...          | 0.33  | .000                     |
| <b>ÇOCUK SAYISI</b>          | 1                         | 126 | 4.29                          | 0.30 | 4.32             | 0.27  | .000                     |
|                              | 2                         | 98  | 4.23                          | 0.37 | 4.31             | 0.30  | .000                     |
|                              | 3                         | 14  | 4.45                          | 0.13 | 4.31             | 0.16  | .000                     |

Çocuk doktorundan hizmet alan hasta yakınlarının tatminleri ile demografik değişkenleri arasındaki ilişki incelendiğinde ise yaş ile tatmin arasındaki ilişkide en düşük tatmin puan ortalaması yine 26-35 yaş grubuna aittir. Eğitim düzeyi ile tatmin arasındaki ilişkide, üniversite mezunu olan hasta yakınları-

nın en düşük tatmin puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Burada da aylık hane geliri 4000 YTL. üzeri olan hasta yakınları en düşük tatmin puan ortalamasına sahipken, çocuk sayısı ile tatmin arasındaki ilişkide iki ve üç çocuk sahibi olan hasta yakınlarının tatmin puan ortalamalarının aynı, bir çocukluların puan ortalamalarının yüksek olduğu saptanmıştır.

### TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmanın temel amacı iki farklı uzmanlık alanından olan doktorların özel muayenehanelerinde vermiş olduğu hizmetlerden hasta/hasta yakınlarının tatmin düzeylerini ölçmektir. Sunulan hizmetlere yönelik olarak ortalama puanlar incelendiğinde genel olarak ortalamaların çok yüksek olduğu görülmektedir. Bir tek tatminsizlik nedenini ise her iki bölüm doktoru içinde “bekleme süresi” oluşturmaktadır. Hastaların genelde sağlık hizmetlerinden tatmin oldukları ve tatminsizliğe neden olan boyutun “bekleme süresi”nde olması literatürde yer alan diğer çalışmalarla tutarlı görülmektedir (Coyle ve Williams, 1999:7; Leavey et al., 1989:738; Carr-Hill, 1992:246; Batchelor et al., 1994:27).

Hasta /hasta yakınlarının kadın-doğum ve çocuk doktorlarının özel muayenehanelerinde almış oldukları hizmetlerden tatmin olmalarını sağlayan boyutların neler olduğunu belirlemeye yönelik olarak yapılan analizde kadın-doğum ve çocuk doktorlarının özel muayenehanelerinden almış oldukları hizmetlerde resepsiyon hizmetlerinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Genel tatmin karşılaştırıldığında ise çocuk doktorundan alınan hizmetlerde genel tatmin ortalamasının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca demografik değişkenler ile genel tatmin arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan analizde, demografik değişkenler ile genel tatmin arasında ilişki olduğu saptanmıştır. En düşük tatmin puan ortalamalarına genç yaş grubunun ve eğitim düzeyi yüksek olan hastaların sahip olduğu saptanmıştır. Bu bulgular Sezgin ve Argon (1999:13) ile Sarp ve Tükel (1999:40) tarafından yapılan çalışmalardaki bulgularla tutarlıdır.

Her iki bölüm doktorunun sunmuş olduğu hizmetlerden hastaların tatminini sağlayan boyutların farklılık göstermesi, hasta/hasta yakınlarının beklentileri, kararları, tercihleri, ve almış oldukları sağlık hizmetlerinin farklı boyutlarına yükledikleri değerler ile bağlantılıdır. Dolayısıyla, araştırma sonuçları tüketici tatminini sağlama yönüyle sosyal pazarlama teorisi, tatmin boyutlarının farklılık göstermesi yönüyle de normatif karar teorisi ve sosyal psikoloji teorileriyle desteklenmektedir.

Tatmin boyutlarının karşılaştırılmasında ise en fazla tatmin puan ortalamasının her iki uzmanlık alanındaki doktor için resepsiyon hizmetlerine ait olduğu görülmektedir. Kadın doğum doktorunun muayenehanesinde sunulan hizmetlerdeki tatmin durumunda, doktor ve atmosfer boyutunda hastaların tatmin puan ortalamaları düşük çıkarken, çocuk doktorunun muayenehanesi için doktor ve atmosfer boyutları da yüksek çıkmıştır. Bu farklılığın nedenini kadın doğum doktorunun muayenehanesinde hastanın kendisi söz konusu olduğu için gergin olması, çocuk doktorunun muayenehanesi için ise hasta yakını olması ve çocuk doktorlarının çocukların beklerken oyalanacakları şekilde fiziksel bir atmosfere sahip olmalarının oluşturduğu düşünülebilir.

Bu çalışmanın bulguları özel muayenehanelerinde hizmet veren kadın-doğum ve çocuk doktorlarının hasta/hasta yakınlarının hangi hizmetlere önem verdiğini anlamalarına yardımcı olacaktır. Böylece söz konusu uzmanlık alanından olan doktorlar özel muayenehanelerinde vermiş oldukları hizmetlerde hangi boyutlara önem vermeleri ya da hangi hizmet boyutunda değişiklik yapmaları konusunda bir öngörü sahibi olabilirler.

Ayrıca bu araştırma kapsamında, gelecek araştırmalar için belirlemeler üzerinde durmak gerekmektedir. Burada araştırmaya katılan kişilerin kadın-doğum doktorunu değerlendirirken hasta, çocuk doktorunu değerlendirirken ise hasta yakını durumunda olması almış oldukları hizmetlerden tatmin durumlarında bir farklılık yaratmış olabilir. Bundan dolayı, farklı iki uzmanlık alanından (kadın-doğum ve nöroloji, dahiliye ve kardiyoloji vb.) olan doktorların özel muayenehanelerinden hizmet alan kişilerin tatmin durumlarının araştırılmasında fayda görülmektedir. Hasta/ hasta yakınlarının demografik ya da sosyo demografik yapılarının tatmin düzeylerinin belirlenmesinde ne derece etkili olduğu ve tatminsizlik durumunda şikayet davranışlarının nasıl olduğu konusunda bir araştırma yapılabilir. Böylece çeşitli uzmanlık alanlarından doktorlar özel muayenehanelerine gelen hasta/hasta yakınlarının özelliklerini bildikleri zaman, sunacakları hizmetlerin tasarımında hasta/hasta yakınlarının beklentilerini bilerek hareket etme imkanı bulabilir ve bu durumda hasta/hasta yakınlarının tatmin düzeylerinin yükselmesi yoluyla hastaların doktorlara karşı bir sadakat oluşturmasını sağlayabilirler.

#### **KAYNAKÇA**

AKGÜN, Seval, KISA, Adnan, KILIÇ, Alper ve GÜNSOY Gün. (1999a). Başkent Üniversitesinde Yataklı Tedavi Hizmeti Almış Hastaların Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Toplam Kalite Pren-

siplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.49-56

AKGÜN S., HABERAL A., AYDIN P., GÜNEŞ Y. ve KAYA N. (1999b). Başkent Hastanesinde Hasta Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi Çalışmaları. İçinde: Çoruh M, editör. Toplam Kalite Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.43-45

ALFORD, BruceL. (1998). Affect, attribution, and disconfirmation: their impact on health care services evaluation. *Health Marketing Quarterly* 15 (4): 55-74.Philadelphia

BATCHELOR C., OWENS D.J.,READ M. ve BLOOR, M. (1994). Patients Satisfaction Studies Methodology, Management and Consumer Evaluation. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 7 (7):22-30 Bingley: UK

BOWERS, M.R., SWAN J.E.ve KOEHLER, W.F. (1994). What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? *Health Care Management Review* 19 (4): 49-55.Boston

BOWLING, Ann. (1992). Assessing Health Needs and Measuring Patient Satisfaction. *Nursing Times* 88 (31): 31-34.New Jersey

BRAMADAT Ina.J. ve DRIEDGER, Amy M. (1993). Satisfaction with chidbirth: theories and methods of measurement. *Birth* 20 (1): 22-29.New York

CHANG, Sarah. (1989). Open to Criticism. *The Health Service Journal* 99 (5158): 886.UK

CARR-HILL, Roy A. (1992). The Measurement of Patient satisfaction. *Journal of Public Health Medicine* 14(3): 236-249. Oxford

COSTIS,Harry G .(1972). *Statistics for Business*, Ohio:Charles E.Merrill Publishing.

COYLE, Johanne ve WILLIAMS, Brain. (1999). Seeing the wood for the trees: defining the forgotten concept of patient dissatisfaction in the light of patient satisfaction research. *Leadership in Health Services* 12 (4): 1-9. UK

CRONIN, Josep.J. ve TAYLOR, Steven A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing* 56, pp. 55-68. Chicago

DEMİR ,Tamer, AÇIK, Yasemin, KAYA M. Kaan, DEVECİ S. Erhan, PİRİNÇÇİ ,Edibe, YILDIRIM, Berrak, OĞUZÖNCÜL, A. Ferdane ve, OZAN, A.Tevfik (2009). Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na Poliklinik ya da Klinik Hizmeti Almak İçin Başvuran Hastaların Sunulan Hizmetten Memnuniyet Düzeyleri, Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 23 (3):119-124, Elazığ.

ESATOĞLU, Afsun Ezel ve ERSOY, Korkut. (1997). Hasta Tatmininin Ölçülmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.61-71.

EVASON, Eileen and WHITTINGTON, Don. (1991). Patient Satisfaction Studies: Problems and Implications Explored in a Pilot Study in Northern Ireland. Health Education Journal 50 (2): 73-76.London

GITELSON, Richard.J. ve CROMPTON, John.L. (1984). The Planning Horizons and Source of Information Used by Pleasure Vacationers. Journal of Travel Research Winter, 2-7. California

HALL, Judith A. ve DONRAN, Michael.C. (1988). What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta analysis of the satisfaction literature. Social Science and Medicine 27 (9):935-939.UK

HALL, Mary F. and PRESS, I. (1996). Keys to patient satisfaction in the emergency department: results of a multiple facility study. Hospital and Health Services Administration 41 (4): 515-532 London

İNANOĞLU I., AKGÜN S., ARAT, Z., Güller D., Özyiğit P., Ayaz H., Kaya S. Ve Özdemir N. (1999). Hemodiyaliz Hastalarının Verilen tedavi Hizmetlerinden memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Toplam Kalite Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.47-48

KLEIN, William M. (1997). Objective standarts are not enough: affective, self-evaluative, and behavioral responses to social comparison information. Journal of Personality and Social Psychology 72,: 763-764. New Jersey

KOTLER, Philip ve CLARKE, Roberta N. (1987). Marketing for Health Care Organizations. Prentice – Hall, New Jersey

LEAVEY, Rhalp., WILKIN, David ve METCALF, David H. (1989). Consumerism and general practice. British Medical Journal 298 (6675): 737-739. London

LEWIS, John R. (1994). Patient views on quality care in general practice: literature review. *Social Science and Medicine* 39 (5): 655-670 UK

LINDER-PELZ, Susie (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science and Medicine* 16(5) : 577-582. UK

LOVELOCK, Christopher and WRIGHT, Lauren (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed. Prentice-Hall, New Jersey.

McALEXANDER; James H., KALDENBERG, Dennis O. ve KOENIG Henry F. (1994). Service quality measurement. *Journal of Health Care Marketing* 14 (3): 34-40. New Jersey

McCLURE, Nancy R. ve WADDELOW, Beth A. (2003). An Analysis of Satisfaction Assessments and Complaint Behavior Within the Health Care Industry. *Journal of Business and Behavioral Sciences* 10 (2), 95-101. California

MEREDITH, P. ve WOOD C. (1996). Aspects of patient satisfaction with communication in surgical care: confirming qualitative feedback through quantitative methods. *International Journal of Quality in Health Care* 8 (3): 253-264. Oxford

NUNNALLY, Jum C. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd .ed. McGraw-Hill, New York.

ÖZER, Ali ve ÇAKIL, Enver (2007). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler, *Tıp Araştırmaları Dergisi* % (3): 140-143. Konya

PETER, Paul J. ve OLSEN Jerry J. (2005). *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. 7th ed. McGraw-Hill, New York.

PIETTE, John D. (1999). Satisfaction with care among patients with diabets in two public health care syatems. *Medical Care* 37: 527-528. UK

SARP, Nilgün. ve ÖNDER, Ömer R. (1999). Sosyal Sigortalar Kurumu Dışkapı Hastanesi Göğüs Hastalıkları Polikliniğinde "Hasta memnuniyeti" Çalışması. İçinde: Çoruh M, editör. *Toplam Kalite Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları* Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.21-22.

SARP, Nilgün ve TÜKEL, Burhan (1999) İbn-i Sina Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması. Çalışması. İçinde: Çoruh M, editör. *Toplam Kalite*

Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.35-41.

SEZGİN, Burcu ve ARGON, Gülümser (1999). Acil Servise Başvuran Hastaların Aldıkları Hizmetten Memnuniyetlerinin İncelenmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Toplam Kalite Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Ankara: Haberal Eğitim Vakfı,

s.9-15.

ŞAHİN, Tahir Kemal, BAKICI Hacer, BİLBAN Sezgin, DİNÇER Şaduman. ve YURTÇU, Müslim (2005) Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisinde Yatan Hasta Yakınlarının Memnuniyetinin Araştırılması. Genel Tıp Dergisi 15 (4):137-142.

TENGLİMOĞLU, Dilaver (1997) Ankara'da Bir Üniversite Hastanesinde Hasta Memnuniyetinin Ölçülmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.103-111.

TUCKER, Jessie L. (2002) The moderators of patient satisfaction. Journal of Management in Medicine 16 (1): 48-66. UK

TÜKEL, Burhan, ACUNER, Ahmet Münir, ÖNDER, Ömer Rıfki ve UZGÜL, Arzu (2004). Ankara Üniversitesi, İbn-i Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti, 57(4); 205-214, Ankara.

TÜRKÖZ, Yeşim (1999). Hasta Tatmini Ölçüm ve İyileştirilmesinde Entegre Bir Sistem Örneği. İçinde: Çoruh M, editör. Toplam Kalite Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, s.77-85, Ankara

VARİNLİ, İnci (2004). Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki -Kayseri'de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17 (2) : 33-52, Kayseri

WARE, J.E., SNYDER, M.K., WRIGHT, R.W. and DAVIES, A.R. (1983) Defining and measuring patient satisfaction with medical care. Evaluation and Program Planning 6 :247-263. USA

WILLIAMS, Brian, COYLE, Joanne and HEALY, David (1998) The meaning of patient satisfaction: an exploration of high reported levels. Social Science and Medicine. 47, 1351-1359. UK



ZEITHAML Valerie A., BERRY, Leonard L., and PARASURAMAN, A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press. New York.