



**SAĞLIK SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİNİN SERVPERF ÖLÇEĞİ İLE ÖLÇÜLMESİ:
"ŞEREFLİKOÇİSAR DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ"
THE MEASUREMENT SERVICE QUALITY IN THE HEALTH SECTOR BY MEANS OF SERVPERF SCALE:
"THE EXAMPLE OF SEREFLİKOÇİSAR STATE HOSPITAL"**

Levent SONGUR*
Abdullah TURAN**
Gökçen SONGUR***

Öz

Bu çalışmada, Türkiye’de en önemli hizmet sektörleri arasında yer alan sağlık sektöründe, hastaların sağlık hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi algı düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Sağlık hizmetleri sektöründe faaliyet gösteren devlet hastanesinin hastalarına sunmuş olduğu hizmet kalitesini ölçmek amacıyla SERVPERF ölçeği kullanılmıştır. Kısıtlı zaman ve maddi imkânlar sebebiyle çalışma Şereflikoçisar İlçesinde faaliyet gösteren Şereflikoçisar Devlet hastanesi ile sınırlandırılmıştır. Çalışma verileri hastanenin çeşitli tıbbi birimlerinde tedavi olan hastalardan yüz yüze anket yöntemi ile toplanmış, 385 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Araştırma bulguları sonucu hastalar poliklinik muayene odalarının temiz görünümü, kan vb. tetkiklerde kullanılan araç-gereç ve cihazların hijyen ve laboratuvarında çalışan personelin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterli olduğuna ilişkin algılarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan hipotez testleri sonucunda hastaların, Şereflikoçisar devlet hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin algılarının cinsiyetlerine, eğitimlerine, ikametlerine, mesleklerine ve gelirlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Sektörü, Hizmet Kalitesi, Servperf Ölçüm Tekniği, Şereflikoçisar Devlet Hastanesi.

Abstract

In this study, it has been intended to measure the perception level of quality of service in health sector which is one of the most important service sector in Turkey. The SERVPERF technique has been used to measure the quality of service that the health services sector offered to patients of public hospitals. Due to limited time and material facilities, article has been limited to the Sereflikochisar State Hospital which operates in the district of Sereflikochisar. The study data, have been collected from the patients, with face to face survey method, who under treatment in various medical units of the hospital, 385 pieces available survey have been obtained. The result of the research findings have been found to be a high level of perception in the patients, polyclinic examination rooms clean-looking, hygienic of research in blood and so on to be used vehicles and devices, laboratory staff help patients and their behaviors and levels of sufficient. In addition, as a result of the carried out tests of hypotheses, the patients showed significant difference about that they receive service's perception from Sereflikochisar State Hospital according to their gender, education, residence, occupation and income.

Keywords: Service Industry, Quality Of Service, Servperf Measurement Technique, Sereflikochisar State Hospital.

1. GİRİŞ

Günlük yaşamımızda isteklerimize cevap veren bir olgu olarak ortaya çıkan ve önemini sürdüren kalite kavramı, sunulan hizmetlerle bir bütün olarak değerlendirildiğinde hizmet kalitesi olarak ortaya çıkmaktadır. Hizmetlerin bir süreç içerisinde gerçekleşmesi ve performans yoğun bir sunum olması sebebiyle hizmet kalitesi tanımlanması konusunda henüz tam bir uzlaşma sağlanamamıştır. Genel kabul gören yaklaşımlar kapsamında Amerikan Pazarlama Derneği Sözlüğünde hizmet kalitesi: "hizmet alan tarafın (müşteri ve tüketici ile hedef kitle kullanıcıların) nasıl daha iyi memnun/tatmin edilebileceği konusundaki çalışma alanı, müşterilerin beklentilerini karşılayan ve aşan hizmet sunumu" olarak tanımlanmaktadır (Şarbak 2009: 5-6).

Hizmetler sektörü çalışanlara sağlamış olduğu istihdam ve ülke ekonomisi içindeki payı ile bir bütün olarak değerlendirildiğinde büyük bir önem arz etmektedir. Sektör içerisinde yaşanan gelişmeler ekonomik bakımdan hem özel sektörü hem de kamusal sektörü etkilemektedir. Özel sektör ya da kamu sektörü ayrımı gözetmeksizin sağlık sektöründe hizmet kalitesinin daha yüksek düzeye çıkmasında en önemli aktörler hastalardır. Hastaların sağlık sektöründe hizmet alan taraf olması ve isteklerinin kısa sürede karşılanabiliyor olması sağlık sektöründe hizmet kalitesinin gelişmesine yönelik yapılan çalışmaların önemli etkenlerinden birisini oluşturmaktadır.

* Öğr. Gör., Aksaray Üniversitesi, Şereflikoçisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu, leventsongur@aksaray.edu.tr.

** Öğr. Gör., Aksaray Üniversitesi, Şereflikoçisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu, aturan68@aksaray.edu.tr.

*** PTT Gişe Görevlisi, PTT Ankara Başmüdürlüğü, Şereflikoçisar Merkez PTT Müdürlüğü, songur.gokcen@gmail.com.



Sağlık hizmetlerinin insan yaşamına ilişkin olması ve sağlık sektöründe meydana gelecek en ufak bir hatanın telafisi imkânsız sonuçlara yol açabilmesi nedeniyle sağlık sektöründe faaliyet gösteren sağlık kuruluşları önemli ve hayati hizmetler veren kuruluşlardır. Toplumdaki vatandaşlara iyi bir şekilde sağlık hizmeti verilebilmesi hem iş gücü kayıplarını en aza indirip verimliliği artırırken, hem de kişilerin gelecekte meydana gelebilecek sağlıkla ilgili kayıplarından tasarruf sağlamasına yol açmaktadır.

Sağlık sektörünün hayati bir öneme sahip olması nedeniyle sağlık sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü büyük önem arz etmektedir. Sağlık sektöründe hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin literatür tarandığında birçok hizmet kalitesi ölçüm modelleri yer almasına karşın en çok tercih edilen iki tip ölçek modeli ön plana çıkmaktadır. Literatüre göre hizmet kalitesinin ölçümünde en çok tercih edilen ölçekler SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleridir. SERVQUAL Ölçeği Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1985 yılında geliştirilmiştir 1994 yıllarında ise aynı araştırmacılar tarafından yeniden düzenlenerek son halini almıştır. SERVQUAL Ölçeği müşterilerin hizmet kalitesi beklentileri ve algıları arasındaki skorların farkından hizmet kalitesinin ölçülmesine dayanmaktadır. Bir diğer ölçek olan SERVPERF ölçeği ise Cronin ve Taylor tarafından 1992 yılında literatüre kazandırılmıştır. Söz konusu bu model SERVQUAL modelinin aksine yalnızca hizmet performansı üzerine odaklanmış ve müşteri algısı yoluyla hizmet kalitesinin ölçülmesini hedef almaktadır.

Literatürde sağlık sektöründe hizmet kalitesine yönelik yapılan çalışmaların yeterli düzeyde olmadığı gözükmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında Devebakan (2003), SERVQUAL Ölçeği kullanarak Özel bir hastaneye başvuran 105 hastaya anket uygulamış ve hastaların hizmet kalitesi beklentilerinin, hizmet kalitesi algılamalarının üzerinde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Savaş ve Kesmez (2014), SERVQUAL Ölçeğini Denizli bölgesinde faaliyet gösteren on adet aile sağlığı merkezinde başvuran 180 hastaya uygulamış ve hizmet kalitesi boyutları arasında yer alan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslik, güven ve empati boyutlarında boşluklar olduğunu ve bu boşlukların giderilmesi gerektiğini tespit etmiştir. Bir diğer çalışmada Kıdak vd. (2015), Karşıyaka Devlet hastanesinde en çok hasta kabul eden 18 poliklinikteki 610 hastaya SERVQUAL ölçeğine yeni bir boyut (iyileşme/şifa bulma ümidi) ekleyerek anket çalışması uygulamış, var olan hizmet kalitesi ölçeğini geliştirerek eklenen yeni boyutun diğer boyutlarla yüksek pozitif korelasyona sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bu araştırma ile literatürdeki sağlık sektöründeki hizmet kalitesi ölçümlerinde kullanılan SERVQUAL ölçeğinden farklı olarak Sağlık sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVPERF ölçeği ile ölçümünü ele alınmaktadır. Araştırmada sağlık sektörünün müşterileri olan hastaların, sağlık hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi algılarının ne düzeyde olduğunu ölçülmesi amaçlanmıştır. Yeterli zamana sahip olamama ve maddi imkânların kısıtlı olması sebebiyle araştırma ikamet adresimiz olan Şereflikoçhisar İlçesinde faaliyet gösteren Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın sağlık sektöründe hizmet kalitesine yönelik yapılan çalışmaların sınırlı düzeyde bulunması nedeniyle literatüre, sağlık sektöründe faaliyet gösteren firmaların hizmetlerinin kalitesi düzeyleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmesi açısından sağlık sektörüne katkı sağlaması beklenmektedir. Toplam dört bölümden oluşan araştırmanın ikinci bölümünde yöntemi hakkında bilgi verilmiş, üçüncü bölümünde ise bulgulara değinilmiştir. Yapılan analizler doğrultusunda ise elde edilen sonuç ve öneriler bölümüyle araştırma tamamlanmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın bu bölümünde Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinde tedavi olan hastaların hizmet kalitesi algılarını ölçmek için yapılan araştırmanın amacı ve önemi, evreni ve örneklemini ile araştırmanın sınırlılıklarından bahsedilmiş, araştırmada uygulanan analiz yöntemi hakkında bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinin hastalarına sunmuş olduğu hizmet kalitesinin SERVPERF Ölçeği kullanılarak ölçülmesi ve hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesidir. Hastaların algıları beş boyutta (fiziki görünüm, empati, güven, güvenilirlik ve yanıt verebilirlik) tespit edilerek, hastaların algılarına göre değerlendirilmeler yapılmıştır.

Literatürde, birçok hizmet kalitesi ölçüm modeli yer almakla birlikte bu çalışmada hizmet kalitesi algısına yönelik kullanılan bir ölçüm modeli olan SERVPERF ölçeği kullanılmıştır. Sağlık hizmetleri sektöründe hizmetlerin kalitenin ölçülmesine yönelik yapılan çalışmaların son derece az olması nedeniyle bu araştırmayla literatürdeki bu boşluğun doldurulması amaçlanmaktadır.



Araştırmanın amaçları doğrultusunda hastaların algılarının demografik değişkenlerine göre farklılaşma gösterip göstermediği aşağıdaki kurulan hipotezlerle tespit edilmeye çalışılmıştır;

H1= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H2= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları yaşlarına göre farklılık gösterir.

H3= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları eğitimlerine göre farklılık gösterir.

H4= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları ikametlerine göre farklılık gösterir.

H5= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları mesleklerine göre farklılık gösterir.

H6= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları gelirlerine göre farklılık gösterir.

H7= Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin alguları sağlık güvencelerine göre farklılık gösterir.

Araştırmayla hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden almış oldukları sağlık hizmetlerinin ne düzeyde olduğu tespit edilerek belirleneceği için araştırma bu doğrultuda önem kazanmaktadır.

Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden almış oldukları hizmetlerden ne ölçüde tatmin oldukları da yine SERVPERF ölçeği ile ortaya çıkacaktır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini sağlık sektöründeki hizmetlerden faydalanan Türkiye'deki tüm hastalar oluşturmaktadır. Bu kapsam içine giren hasta sayısını net bir rakam ile ifade etmek mümkün olmamakla birlikte, bu sayısının Türkiye'nin nüfusu düşünüldüğünde hiç şüphesiz milyonlar ile ifade edileceği bilinmektedir. Bu kadar hastaya ulaşabilmek için yeterli zamanın bulunmaması ve maddi imkânların kısıtlı olması sebebi ile araştırma Şereflikoçhisar İlçesinde bulunan ve Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinde tedavi gören hastalar ile sınırlandırılmıştır.

Araştırmanın evrenini temsilen oluşturulan örneklemi Şereflikoçhisar ilçesinde yaşayan vatandaşlarımız oluşturmaktadır. Şereflikoçhisar ilçesi ise 33.420 kişilik bir nüfusa sahiptir (www.nufusu.com, 12.12.2016).

Belirli evrenler için kabul edilebilir örneklem hacmi tablosuna göre evren büyüklüğü 30.000 olan bir araştırma için kabul edilebilir örneklem büyüklüğünün 379 olduğu görülmektedir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2004: 125). Dolayısıyla araştırmanın evrenini temsil eden Şereflikoçhisar örnekleminin tamamını temsil edebilmek için 400 adet anket formu oluşturulmuş ve hastaneye tedavi amacıyla gelen hastalara dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden eksik ve hatalı doldurulduğu tespit edilen anketler çalışma kapsamı dışarısında bırakılmış, toplam 385 adet anket SPSS programında veri analizi için değerlendirmeye alınmıştır.

2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın Şereflikoçhisar Devlet Hastanesine tedavi gören hastalara yönelik yapılması ve çalışmanın hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden memnuniyetine yönelik anket sorularından oluşması araştırmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

2.4. Yöntem

Araştırmada sosyal bilimlerde çoğunlukla tercih edilen nicel araştırma yöntemleri arasında yer alan anket formu kullanılmıştır. Araştırmada uygulanan anket formu iki kısımdan oluşmakta olup anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyan sorular yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde ise, hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesine yönelik hizmet kalitesini ölçmek için oluşturulan 5'li Likert tipinde toplam 27 yargıdan oluşan SERVPERF hizmet kalitesi Ölçeği (Service Performance) kullanılmıştır. SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilmiştir.

Literatürde kabul gören hizmet kalitesi ölçekleri arasında yer alan SERVPERF ölçeği SERVQUAL ölçeğinden farklı olarak müşterilerin hizmet kalitesi algılamalarını tek taraflı ölçer. Bu ölçek eğitim, turizm, sağlık ve bankacılık gibi birçok hizmet alanında geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bir ölçek olarak yer almaktadır.



Cronin ve Taylor (1992) SERVPERF Modelini, SERVQUAL Modelindeki müşteri beklenti ölçümünün gereksiz olduğunu, asıl olarak müşteri algılarına ait değerlendirmelerin kullanılmasıyla daha sağlıklı olacağı düşüncesinden hareketle geliştirmiştir. SERVQUAL ölçeğini yetersiz kalmasının nedenini ise tüketicilerin hizmet alımından önce hizmetle ilgili herhangi bir beklentilerinin olmaması ve ne bekleyeceklerini bilmemelerinden kaynaklandığı öne sürmüşlerdir (Gürbüz vd., 2008: 790).

Araştırmada kullanılan anket örneği aşağıda Ek1’de gösterilmiştir.

EK1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu **Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinde Sunulan Hizmetlerin Kalitesini** ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu anketle toplanan bilgiler eğitim amaçlı kullanılacaktır. Çalışmada kişi adları kesinlikle zikredilmeyecek sonuçlara odaklanılacaktır. Anketi yanıtlarken göstereceğiniz sabır ve destekten dolayı teşekkür eder, acil şifalar dileriz.

Araştırmayı Yapan
Öğr. Gör. Levent SONGUR

Araştırmayı Yapan
Öğr. Gör. Abdullah TURAN

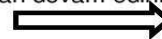
Araştırmayı Yapan
Ptt. Giş. Gör. Gökçen SONGUR

I.BÖLÜM

Lütfen, aşağıdaki tabloda yer alan kişisel bilgilerinizi doldurunuz. (Demografik Bilgiler)

Cinsiyetiniz?	1() Kadın	2() Erkek	Yaşınız?	1() 18 – 25 3() 36 – 45 5() 56 ve üzeri	2() 26 – 35 4() 46 – 55
Eğitim Düzeyiniz?	1() Okuma Yazma Bilmeyen 2() İlkokul 4() Lise 6() Lisans	3() Ortaokul 5() Ön Lisans 7() Lisansüstü	İkametiniz?	1() Şereflikoçhisar Merkez 2() Diğer	
Şu An Ne İş Yapıyorsunuz?	1() Çalışmıyor 3() Özel Sektör 5() Ev hanımı 7() Çiftçi	2() Kamu 4() Öğrenci 6() Esnaf 8() Emekli	Aile Gelir Durumu (Aylık TL)?	1() 500'den az 3() 1000-1499 5() 2000-2499 7() 3000 ve üzeri	2() 500-999 4() 1500-1999 6() 2500-2999
Hangi Sağlık Güvencesi Kapsamındasınız?	1() SSK 3() Emekli Sandığı 5() Yeşil Kart	2() Bağ-Kur 4() Ücretli	Polikliniklerdeki tahmini bekleme süreniz?	1() 5 – 15 dk. 3() 26 – 35 dk. 5() 51 – 60 dk.	2() 16 – 25 dk. 4() 36 – 50 dk. 6() 1 saat üzeri
Doktorun muayene için ayırdığı zaman yeterli mi?	1() Çok yetersiz 3() İdare eder 5() Çok yeterli	2() Yetersiz 4() Yeterli	Şereflikoçhisar Devlet Hastanesini tercih etme nedeniniz?	1() Sağlık hizmeti kalitesinin iyi olması 2() Sevk edilmiş olmam 3() Tavsiye üzerine 4() Hastanede tanıdığımın çalışması 5() Sosyal güvencem nedeniyle 6() Hastanenin yakın olması 7() Branşlarında uzman doktor olması 8() Başka bir alternatif olmaması	
Daha önce tedavi görmek ya da kontrolden geçmek amacıyla Şereflikoçhisar Devlet Hastanesine geldiniz mi?	1() Evet <small>Cevabınız evet ise bir yandaki soruya Cevabınız hayır ise bir alttaki sorudan devam ediniz</small>	2() Hayır	Cevap evet ise aldığınız hizmet düzeyi önceki gelişiniz/gelişleriniz e göre nasıldır?	1() Daha Kötü 3() Aynı 5() Daha iyi	2() Kötü 4() İyi
Genel olarak Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinde verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	1() Çok kötü 3() Orta 5() Çok iyi	2() Kötü 4() İyi	Gerektiği durumlarda Şereflikoçhisar Devlet Hastanesini eş, dost ve akrabalarınıza tavsiye eder misiniz?	1() Kesinlikle Etmem 3() Fikrim Yok 5() Kesinlikle Ederim	2() Etmem 4() Ederim
Poliklinik hizmetlerinden memnun değilseniz bunun nedeni?	1() Muayene sırasında fazla bekleme 2() Doktorun geç gelmesi 3() Hemşire ve sağlık personelinin yeterince yardımcı olmaması 4() Kayıt sırasına uyulmaması 5() Doktorun yeterince ilgilenmemesi 6() Randevu alma güçlüğü		Sizin için hastane hizmetlerinden hangisi en önemlidir?	1() Her an hizmet vermeye hazır sağlık personeli 2() Hizmet çeşitliği 3() Hizmet kalitesi 4() Sosyal güvenlik kurumlarının hastane ile anlaşmalı olması 5() Hafta sonları da deneyimli ve uzman personelin bulunması 6() Kredi kartıyla ödeme yapılabilmesi	

Lütfen, arka sayfadan devam ediniz.





II.BÖLÜM

		ŞEREFLİKOÇHİSAR HASTANESİNE İLİŞKİN İFADELER					1	2	3	4	5
		Lütfen, aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinizi, hiçbir maddeyi atlamadan sizin için en uygun seçeneği (X) işaretleyerek belirtiniz.					Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
						1	2	3	4	5	
Fiziksel Görünüm Boyutu	1	Hastane içine ve dışına konulan levhalarla yolumu kolayca bulmaktayım.				1	2	3	4	5	
	2	Bekleme yerleri ihtiyacımı karşılamaktadır.				1	2	3	4	5	
	3	Poliklinik servisinin genel görünüşü temizdir.				1	2	3	4	5	
	4	Poliklinik muayene odaların temiz görünümündedir.				1	2	3	4	5	
	5	Kan vb. tetkiklerde kullanılan araç-gereç ve cihazların hijyendir.				1	2	3	4	5	
	6	Temizlik personelleri, temiz ve düzgün görünüşlüdür.				1	2	3	4	5	
Empati Boyutu	7	Otopark hizmetleri yeterli düzeydedir.				1	2	3	4	5	
	8	Doktorlar, hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görülmüştür.				1	2	3	4	5	
	9	Hemşireler, hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görülmüştür.				1	2	3	4	5	
	10	Doktorların muayene için ayırdığı süre yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	11	Doktorların hastaları dinleme ve anlama düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	12	Hemşirelerin hastaları dinleme ve anlama düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
Güven Boyutu	13	Doktorlar, hastalara karşı kibardır/hazıktır.				1	2	3	4	5	
	14	Hemşireler, hastalara karşı kibardır/hazıktır.				1	2	3	4	5	
	15	Hastalığın, teşhis ve tedavisi konusunda doktorların beceri düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	16	Doktorların sizi, ilaç ve hastalığınız hakkında bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	17	Tahlil sonuçlarının doğruluk düzeyi yüksektir.				1	2	3	4	5	
Güvenilirlik Boyutu	18	Tetkik ve tedavi belirtilen zamanda yapılır.				1	2	3	4	5	
	19	Hastane ile ilgili şikâyetlerin zamanında çözümlenir.				1	2	3	4	5	
	20	Poliklinik servisinde tedavi için bekleme süresi normaldir.				1	2	3	4	5	
	21	İstenen hizmet bedeli, hastanece sunulan hizmeti karşılamaktadır.				1	2	3	4	5	
	22	Hastaların, istek ve ihtiyaçları zamanında karşılanmaktadır.				1	2	3	4	5	
Yanıt Verebilirlik Boyutu	23	Kayıt işlemlerinde görevli personelin, hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	24	Teşhis birimlerindeki personelin, hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	25	Hastane temizlik personelinin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	26	Laboratuvarında çalışan personelin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.				1	2	3	4	5	
	27	Hasta kayıt işlemleri hızlı bir şekilde yapılmaktadır.				1	2	3	4	5	

Anketimiz sona erdi. Zaman ayırdığınız için teşekkürler.

Araştırmanın ölçek güvenilirliği yapılan analizler sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,925 olarak bulunmuştur. Ortaya çıkan bu değer uygulanan anket testi güvenilirliğinin yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Cronbach Alpha sayısının 0,40'dan daha küçük bir değer alması anket ölçeğin güvenilir olmadığını, 0,80 - 1,00 arası bir değer alması ise uygulanan anket ölçeğin yüksek derecede güvenilir ortaya koymaktadır (Özdamar, 1999: 522; Akgül ve Çevik, 2005: 435).

Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde t-testi ve ANOVA testleri kullanılmıştır. İlişkili örneklem için kullanılan t-testi iki bağımsız grup arasında, ANOVA testi ise ikiden fazla bağımsız grubun birbirleri arasında bir fark olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan yöntemlerdir (Büyüköztürk, 2004: 67-71).



3. BULGULAR

3.1. Araştırmaya Katılan Hastaların Özellikleri

Araştırmaya katılan hastaların, cinsiyet, eğitim, yaş, meslek, gelir düzeyi, ikamet ve sağlık güvencelerine ait bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Hastaların Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Yaş		
Kadın	207	53,8	18 - 25 yaş ve arası	120	31,2
Erkek	178	46,2	26 - 35 yaş ve arası	57	14,8
Eğitim			36 - 45 yaş ve arası	55	14,3
Okuma Yazma Bilmeyen	55	14,3	46 - 55 yaş ve arası	48	12,5
İlkokul	123	31,9	56 yaş ve üzeri	105	27,3
Ortaokul	18	4,7	Meslek		
Lise	77	20,0	Çalışmıyor	61	15,8
Ön Lisans	64	16,6	Kamu	38	9,9
Lisans	42	10,9	Özel Sektör	48	12,5
Lisansüstü	6	1,6	Öğrenci	51	13,2
Aile Gelir Düzeyi (Aylık)			Ev hanımı	77	20,0
500 TL den az	60	15,6	Esnaf	38	9,9
500 - 999 TL arası	53	13,8	Çiftçi	28	7,3
1000 - 1499 TL arası	120	31,2	Emekli	44	11,4
1500 - 1999 TL arası	77	20,0	Sağlık Güvencesi		
2000 - 2499 TL arası	48	12,5	SSK	190	49,4
2500 - 2999 TL arası	11	2,9	Bağ-kur	49	12,7
3000 TL ve üzeri	16	4,2	Emekli Sandığı	74	19,2
İkamet			Ücretli	10	2,6
Şereflikoçhisar (Merkez)	231	60,0	Yeşil Kart	62	16,1
Diğer	154	40,0	SSK	190	49,4
Toplam	385	100	Toplam	385	100

Tablo 1’e göre ankete katılan hastaların 207’si (%53,8) kadın 178’i ise (%46,2) erkektir. Katılımcıların 120’si (%31,2) 18-25 yaş aralığında, 105’i (%27,3) 56 yaş üzerinde 57’si (%14,8) 26-35 yaş aralığında, 55’i (%14,3) 36-45 yaş aralığında ve 48’i (%12,5) ise 46-55 yaş aralığındadır. Katılımcıların 123’ü (%31,9) ilkokul, 77’si (%20,0) lise 64’ü (%16,6) ön lisans, 55’i (%14,3) okuma yazma bilmeyen, 42’si (%10,9) lisans, 18’i (%4,7) ortaokul ve 6’sı (%1,6) lisansüstü eğitim seviyesindedir. Katılımcıların 77’si (%20,0) ev hanımı, 61’i (%15,8) işsiz, 51’i (%13,2) öğrenci, 48’i (%12,5) özel sektör, 44’ü (%11,4) emekli, 38’i (%9,9) kamu sektörü ile esnaf olarak çalışmakta, 28’i (%7,3) ise çiftçi mesleğine mensuptur.

3.2. Araştırmaya Katılan Hastaların Hastaneye İlişkin Gözlemleri ve Düşünceleri

Araştırmaya katılan hastaların, doktorun muayene için ayırdığı zaman yeterli mi?, Polikliniklerdeki tahmini bekleme süresiniz?, Genel olarak Şereflikoçhisar devlet hastanesinde verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?, Poliklinik hizmetlerinden memnun değilseniz bunun nedeni?, Şereflikoçhisar Devlet hastanesini eş, dost ve akrabalarına tavsiye eder misiniz?, Daha önce Şereflikoçhisar devlet hastanesine kontrol ya da tedavi amaçlı geldiniz mi?, Daha önceden Şereflikoçhisar devlet hastanesine geldiniz ise aldığımız hizmet düzeyi önceki geliş/gelişlerine göre nasıldır? Sorularına ilişkin vermiş olduğu bilgiler Tablo 2’de verilmiştir.



Tablo 2: Araştırmaya Katılan Hastaların Gözlem ve Düşüncelerinin Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Doktorun muayene için ayırdığı zaman yeterli mi?			Polikliniklerdeki tahmini bekleme süreniz?		
Çok yetersiz	21	5,5	5 - 15 dakika arası	59	15,3
Yetersiz	37	9,6	16 - 25 dakika arası	52	13,5
İdare eder	70	18,2	26 - 35 dakika	64	16,6
Yeterli	226	58,7	36 - 50 dakika arası	56	14,5
Çok yeterli	31	8,1	51 - 60 dakika arası	74	19,2
Genel olarak Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinde verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?			1 saat ve üzeri	80	20,8
Çok kötü	13	3,4	Poliklinik hizmetlerinden memnun değilseniz, bunun nedeni?		
Kötü	19	4,9	Muayene sırasında fazla bekleme	216	56,1
Orta	128	33,2	Doktorun geç gelmesi	36	9,4
İyi	201	52,2	Hemşire ve sağlık personelinin yeterince yardımcı olmaması	55	14,3
Çok iyi	24	6,2	Kayıt sırasına uyulmaması	36	9,4
Gerektiği durumlarda Şereflikoçhisar Devlet Hastanesini eş, dost ve akrabalarınıza tavsiye eder misiniz?			Doktorun yeterince ilgilenmemesi	19	4,9
Kesinlikle Tavsiye Etmem	21	5,5	Randevu alma güçlüğü	23	6,0
Tavsiye Etmem	31	8,1	Sizin için hastane hizmetlerinden hangisi en önemlidir?		
Kararsızım	140	36,4	Her an hizmet vermeye hazır sağlık personeli	273	70,9
Tavsiye Ederim	182	47,3	Hizmet çeşitliliği	25	6,5
Kesinlikle Tavsiye Ederim	11	2,9	Hizmet kalitesi	54	14,0
Şereflikoçhisar Devlet Hastanesini tercih etme Nedeniniz?			Sosyal güvenlik kurumlarının hastane ile anlaşmalı olması	22	5,7
Sağlık hizmeti kalitesinin iyi olması	58	15,1	Hafta sonları da deneyimli ve uzman personelin bulunması	9	2,3
Sevk edilmiş olmam	2	0,5	Kredi kartıyla ödeme yapılabilmesi	2	0,5
Tavsiye üzerine	4	1,0	Toplam	385	100
Hastanede tanıdığının çalışması	3	0,8	Cevabınız evet ise aldığınız hizmet düzeyi önceki gelişini/gelişlerinize göre nasıldır?		
Sosyal güvencem nedeniyle	24	6,2	Daha kötü	3	0,8
Hastanenin yakın olması	51	13,2	Kötü	7	1,8
Branşlarında uzman doktor olması	5	1,3	Aynı	235	61,0
Başka bir alternatif olmaması	238	61,8	İyi	97	25,2
Daha önce tedavi görmek ya da kontrolden geçmek amacıyla Şereflikoçhisar Devlet Hastanesine geldiniz mi?			Daha iyi	23	6,0
Evet	365	94,8	Toplam	365	100
Hayır	20	5,2			
Toplam	385	100			



Tablo 2'ye göre Doktorun muayene için ayırdığı zaman yeterli mi sorusuna ankete katılan hastaların 226'sı (%58,7) yeterli, 70'i (%18,2) idare eder, 37'si (%9,6) yetersiz, 31'i (%8,1) çok yeterli ve 21'i (%5,5) çok yetersiz cevabını vermiştir.

Polikliniklerdeki tahmini bekleme süreniz sorusuna ankete katılan hastaların 80'i (%20,8) 1 saat ve üzeri, 74'ü (%19,2) 51-60 dakika arası, 64'ü (%16,6) 26-35 dakika arası, 59'u (%15,3) 5-15 dakika arası, 56'sı (%14,5) 36-50 dakika arası ve 52'si (%13,5) 16-25 dakika arası cevabını vermiştir.

Genel olarak Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinde verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz sorusuna ankete katılan hastaların 201'i (%52,2) iyi, 128'i (%33,2) orta, 24'ü (%6,2) çok iyi, 19'u (%4,9) kötü ve 13'ü (%3,4) çok kötü cevabını vermiştir.

Poliklinik hizmetlerinden memnun değilseniz bunun nedeni sorusuna ankete katılan hastaların 216'sı (%56,1) muayene sırasında fazla bekleme, 55'i (%14,3) hemşire ve sağlık personelinin yeterince yardımcı olmaması, 36'sı (%9,4) doktorun geç gelmesi ve kayıt sırasına uyulmaması, 23'ü (%6,0) randevu alma güçlüğü ve 19'u (%4,9) doktorun yeterince ilgilenmemesi cevabını vermiştir.

Gerektiği durumlarda Şereflikoçhisar Devlet Hastanesini eş, dost ve akrabalarınıza tavsiye eder misiniz sorusuna ankete katılan hastaların 182'si (%47,3) tavsiye ederim, 140'ı (%36,4) kararsızım, 31'i (%8,1) tavsiye etmem, 21'i (%5,5) kesinlikle tavsiye etmem ve 11'i (%2,9) kesinlikle tavsiye ederim cevabını vermiştir.

Sizin için hastane hizmetlerinden hangisi en önemlidir sorusuna ankete katılan hastaların 273'ü (%70,9) her an hizmet vermeye hazır sağlık personeli, 54'ü (%14,0) hizmet kalitesi, 25'i (%6,5) hizmet çeşitliliği, 22'si (%5,7) sosyal güvenlik kurumlarının hastane ile anlaşmalı olması, 9'u (%2,3) hafta sonları da deneyimli ve uzan personelin bulunması ve 2'si (%0,5) kredi kartıyla ödeme yapılabilmesi cevabını vermiştir.

Şereflikoçhisar Devlet Hastanesini tercih etme nedeniniz sorusuna ankete katılan hastaların 238'i (%61,8) başka bir alternatif olmaması, 58'i (%15,1) sağlık hizmet kalitesinin iyi olması, 51'i (%13,2) hastanenin yakın olması, 24'ü (%6,2) sosyal güvencem nedeniyle, 5'i (%1,3) branşlarında uzman doktor olması, 4'ü (%1,0) tavsiye üzerine, 3'ü (%0,8) hastanede tanıdığının çalışması ve 2'si (%0,5) sevk edilmiş olmam nedeniyle cevabını vermiştir.

Daha önce tedavi görmek ya da kontrolden geçmek amacıyla Şereflikoçhisar Devlet Hastanesine geldiniz mi sorusuna ankete katılan hastaların 365'i (%94,8) evet ve 20'si (%5,2) hayır cevabını vermiştir. Cevabınız evet ise aldığınız hizmet düzeyi önceki gelişini/gelişlerinize göre nasıldır sorusuna ankete katılan hastaların 235'i (%61,0) aynı, 97'si (%25,2) iyi, 23'ü (%6,0) daha iyi, 7'si (%1,8) kötü ve 3'ü (%0,8) daha kötü cevabını vermiştir.

3.3. Araştırmaya Katılan Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinin Hizmet Kalitesine Yönelik Algılarına İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan hastaların Şereflikoçhisar Devlet hastanesinin kendilerine sunmuş olduğu hizmetlere yönelik algılarına ait bilgiler boyutlar bazında Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Hastaların Hizmet Kalitesine İlişkin Algıları

Algı Değişkenleri		Ort.	Std. Sp.
Fiziksel Görünüm	Hastane içine ve dışına konulan levhalarla yolu kolayca bulmaktayım.	3,79	0,72
	Bekleme yerleri ihtiyacımı karşılamaktadır.	3,81	0,74
	Poliklinik servisinin genel görünüşü temizdir.	3,95	0,623
	Poliklinik muayene odaların temiz görünümlüdür.	3,92	0,64
	Kan vb. tetkiklerde kullanılan araç-gereç ve cihazların hijyendir.	3,91	0,71
	Temizlik personelleri, temiz ve düzgün görünümlüdür.	3,85	0,73
	Otopark hizmetleri yeterli düzeydedir.	3,60	0,84
Fiziksel Görünüm Boyutu Algısı Ortalaması		3,83	
Empati	Doktorlar, hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görümlüdür.	3,87	0,73
	Hemşireler, hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görümlüdür.	3,85	0,79
	Doktorların muayene için ayırdığı süre yeterlidir.	3,55	0,99
	Doktorların hastaları dinleme ve anlama düzeyleri yeterlidir.	3,69	0,88
	Hemşirelerin hastaları dinleme ve anlama düzeyleri yeterlidir.	3,66	0,80



Empati Boyutu Algısı Ortalaması		3,72	
Güven Boyutu	Doktorlar, hastalara karşı kibardır/naziktir.	3,78	0,80
	Hemşireler, hastalara karşı kibardır/naziktir.	3,83	0,70
	Hastalığın, teşhis ve tedavisi konusunda doktorların beceri düzeyleri yeterlidir.	3,70	0,81
	Doktorların sizi, ilaç ve hastalığınız hakkında bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.	3,83	0,80
	Tahlil sonuçlarının doğruluk düzeyi yüksektir.	3,69	0,84
Güven Boyutu Algısı Ortalaması		3,77	
Güvenilirlik Boyutu	Tetkik ve tedavi belirtilen zamanda yapılır.	3,75	0,84
	Hastane ile ilgili şikâyetlerin zamanında çözümlenir.	3,55	1,05
	Poliklinik servisinde tedavi için bekleme süresi normaldir.	3,57	1,06
	İstenen hizmet bedeli, hastaneye sunulan hizmeti karşılamaktadır.	3,75	0,87
	Hastaların, istek ve ihtiyaçları zamanında karşılanmaktadır.	3,62	0,91
Güvenilirlik Boyutu Algısı Ortalaması		3,65	
Yanıt Verebilirlik Boyutu	Kayıt işlemlerinde görevli personelin, hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.	3,82	0,79
	Teşhis birimlerindeki personelin, hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.	3,84	0,74
	Hastane temizlik personelinin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.	3,90	0,68
	Laboratuvarında çalışan personelin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.	3,92	0,67
	Hasta kayıt işlemleri hızlı bir şekilde yapılmaktadır.	3,68	1,01
Yanıt Verebilirlik Boyutu Algısı Ortalaması		3,83	
TÜM BOYUTLARIN GENEL ALGI ORTALAMASI		3,77	

Tablo 3'e göre hastaların hizmet kalitesi değişkenlerine ait ortalamaları tüm boyutlarda hemen hemen her yargı için 5 üzerinden 4'e yakın bir ortalamada olduğu görülmektedir. En yüksek algıların ise sırasıyla "Poliklinik servisinin genel görünüşü temizdir", "Poliklinik muayene odaların temiz görünümündedir", "Kan vb. tetkiklerde kullanılan araç-gereç ve cihazların hijyendir" ve "Laboratuvarında çalışan personelin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir" önermelerinde olduğu görülmektedir. Boyutlar arası ortalamalara bakıldığında yine benzer şekilde Fiziksel Görünüm ve Yanıt Verebilirlik boyutuna ait algıların yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ışığında ankete katılan hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinin fiziksel görünümünden ve yanıt verebilirliğinden diğer boyutlara oranla daha memnun kaldığı görülmektedir.

3.4. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine İlişkin Bulgular

3.4.1. Hastaların Cinsiyetine İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H1 hipotezi bağımsız t-testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Hastaların Cinsiyet ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (t- testi)

	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	T	P
Algı Ortalaması	Erkek	207	3,82	23,522	0,011
	Kadın	178	3,70		

Yapılan t-testi sonucunda hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin algılarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H1 hipotezi kabul edilmiştir.



Yukarıdaki tablo 4'e bakıldığında; erkek hastaların kadın hastalara göre daha fazla algı ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum hastanenin sunmuş olduğu hizmetlerden erkek hastaların kadın hastalara göre daha fazla memnun kaldığı şeklinde yorumlanabilir.

3.4.2. Hastaların Yaşlarına İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H2 Hipotezini test etmek için ANOVA testi kullanılmıştır (Tablo 5). Test sonucunda 0,05 anlamlılık düzeyinde H2 Hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5: Hastaların Yaş ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (ANOVA testi)

	Yaş	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	P
Algı Ortalaması	18 - 25 yaş ve arası	120	3,70	0,47	0,060
	26 - 35 yaş ve arası	57	3,83	0,37	
	36 - 45 yaş ve arası	55	3,69	0,34	
	46 - 55 yaş ve arası	48	3,90	0,47	
	56 yaş ve üzeri	105	3,79	0,57	
	Toplam		385	3,77	

3.4.3. Hastaların Eğitimlerine İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların eğitimlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H3 Hipotezini test etmek için ANOVA testi kullanılmıştır (Tablo 6). Test sonucunda 0,05 anlamlılık düzeyinde H3 Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Hastaların Eğitim ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (ANOVA testi)

	Eğitim	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	P
Algı Ortalaması	Okuma Yazma Bilmeyen	55	3,84	0,37	0,000
	İlkokul	123	3,93	0,37	
	Ortaokul	18	3,74	0,32	
	Lise	77	3,74	0,47	
	Ön Lisans	64	3,57	0,59	
	Lisans	42	3,58	0,53	
	Lisansüstü	6	3,57	0,69	
	Toplam		385	3,77	

Tukey HSD testi sonuçlarına göre okuma yazma bilmeyenler ve ilkokul mezunu eğitim seviyesine sahip hastalar, lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip olan hastalara göre hizmet kalitesi algısının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum eğitim seviyesi yükseldikçe bilgi dağarcığının ve değerlendirme kriterinin daha geniş bir perspektifte olması nedeniyle eğitim seviyesi yüksek olan hastaların algı düzeylerinin daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır.

3.4.4. Hastaların İkametlerine İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere algılamalarının ikametlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H4 hipotezi bağımsız t-testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Hastaların İkamet ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (t- testi)

	İkamet	Sayı	Ortalama	T	P
Algı Ortalaması	Şereflikoçhisar (Merkez)	231	3,83	15,293	0,001
	Diğer	154	3,67		

Yapılan t-testi sonucunda hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin algılarının ikametlerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Yukarıdaki tablo 7'ye bakıldığında; Şereflikoçhisar ilçe merkezinde ikamet eden hastaların Şereflikoçhisar İlçe merkezinde ikamet etmeyen hastalara göre daha fazla algı ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum hastanenin sunmuş olduğu hizmetlerden ilçe merkezinde ikamet edenlerin ilçe merkezinde ikamet etmeyenlere göre daha fazla memnun kaldığı şeklinde yorumlanabilir.



3.4.5. Hastaların Mesleklerine İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların mesleğine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H5 Hipotezini test etmek için ANOVA testi kullanılmıştır (Tablo 8). Test sonucunda 0,05 anlamlılık düzeyinde H5 Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8: Hastaların Meslek ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (ANOVA testi)

	Meslek	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	P
Algı Ortalaması	Çalışmıyor	61	3,91	0,44	0,000
	Kamu	38	3,74	0,45	
	Özel Sektör	48	3,88	0,22	
	Öğrenci	51	3,52	0,49	
	Ev hanımı	77	3,77	0,45	
	Esnaf	38	3,74	0,55	
	Çiftçi	28	3,61	0,67	
	Emekli	44	3,86	0,43	
	Toplam	385	3,77	0,47	

Tukey HSD testi sonuçlarına göre işsiz olanlar, öğrenci olanlara göre Şereflikoçhisar devlet hastanesinin sunmuş olduğu hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum henüz çalışmayan ve okuyan(öğrenci) hastaların değerlendirme algılarının işsiz hastalara göre daha farklı olması nedeniyle hizmet kalitesi algılarının daha düşük olabileceğini ortaya koymaktadır.

3.4.6. Hastaların Gelirlerine İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H6 Hipotezini test etmek için ANOVA testi kullanılmıştır (Tablo 9). Test sonucunda 0,05 anlamlılık düzeyinde H6 Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9: Hastaların Gelir ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (ANOVA testi)

	Gelir (Aylık Ortalama)	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	P
Algı Ortalaması	500 tl den az	60	3,78	0,37	0,000
	500 - 999 tl arası	53	3,94	0,46	
	1000 - 1499 tl arası	120	3,78	0,43	
	1500 - 1999 tl arası	77	3,77	0,55	
	2000 - 2499 tl arası	48	3,73	0,47	
	2500 - 2999 tl arası	11	3,54	0,39	
	3000 tl ve üzeri	16	3,30	0,54	
	Toplam	385	3,77	0,47	

Tukey HSD testi sonuçlarına göre gelir düzeyi 500-999 tl arasında olan hastaların, gelir düzeyi 3000 tl ve üzeri olan hastalara göre hizmet kalitesi algılarının yüksek olduğu görülmektedir. Tabloya göre yine gelir düzeyi arttıkça hastaların hizmet kalitesi algılarının düştüğü görülmektedir.

Bu durum gelir düzeyi yüksek olan hastaların maddi imkânlarının daha fazla olması ve başka hastaneleri tercih edebilme seçenekleri bulunmasına rağmen ilçede tedavi görebilecek başkaca bir hastane olmaması nedeniyle algı düzeylerinin daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır.

3.4.7. Hastaların Sağlık Güvencelerine İlişkin Değerlendirme

Hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların sağlık güvencesine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H7 Hipotezini test etmek için ANOVA testi kullanılmıştır (Tablo 10). Test sonucunda 0,05 anlamlılık düzeyinde H7 Hipotezi reddedilmiştir.



Tablo 10: Hastaların Sağlık Güvencesi ve Hizmet Algısına İlişkin Farklılıkları (ANOVA testi)

	Sağlık Güvencesi	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	P
Algı Ortalaması	SSK	190	3,83	0,40	0,200
	Bağ-kur	49	3,82	0,45	
	Emekli Sandığı	74	3,71	0,61	
	Ücretli	10	3,74	0,34	
	Yeşil Kart	62	3,61	0,50	
	Toplam		385	3,77	

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastaneler, hem bireysel anlamda hem de toplumsal düzen içerisinde faaliyet gösteren önemli kuruluşlar arasında yer almaktadır. Hastanelerin görevlerini bireylerin sağlıklarının korunması, tedavi edilmesi ve iyileştirilmesi evreleri oluşturmaktadır. Hastaneler bu görevlerini tıbbi hizmet birimleri ile yürütmekte ve üstlenmiş oldukları görevlerini yerine getirilerek hastanın sağlığına kavuşması çabası gütmektedirler.

Yapılan bu araştırmada, hastaların, hastanenin kendisine sunmuş olduğu sağlık hizmetlerine yönelik algılarının ne düzeyde olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Hastaların algı düzeyleri SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği yardımıyla ölçülmüştür. Anket soruları ölçek modeline göre "Fiziksel özellikler, güven, güvenilirlik, empati ve yanıt verebilirlik" şeklinde beş gruptan 27 yargıdan oluşmuştur.

SERVPERF ölçüm modeline göre hastaların Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinin sunmuş oldukları hizmetlere göre genel algı ortalamalarının 5 üzerinden 3,77 olduğu yani hizmet kalitesinin ortalamanın biraz üzerinde olduğu sonucu çıkmıştır.

Araştırma kapsamındaki hastaların, algılamalarının en yüksek olduğu başlıca hizmetler şunlardır:

- Poliklinik servisinin genel görünüşü temizdir,
- Poliklinik muayene odaları temiz görünümlüdür,
- Kan vb. tetkiklerde kullanılan araç-gereç ve cihazların hijyendir,
- Laboratuvarda çalışan personelin hastalara karşı davranışları ve yardımcı olma düzeyleri yeterlidir.

Araştırma kapsamındaki hastaların, algılamalarının en düşük olduğu başlıca hizmetler şunlardır:

- Otopark hizmetleri yeterli düzeydedir,
- Hastaların, istek ve ihtiyaçları zamanında karşılanmaktadır,
- Hasta kayıt işlemleri hızlı bir şekilde yapılmaktadır.
- Hemşirelerin hastaları dinleme ve anlama düzeyleri yeterlidir.

Araştırma sonucunda, hastane yönetimine mevcut durumu değiştirmek ve böylece daha kaliteli ve etkin hizmetler sunabilmeleri için şu önerilerde bulunulabilir:

Hastanede tedavi gören hastalar, sağlık durumlarının ne olduğunu anlayabilmeleri için doktorlar, hastalarına hastalıkları hakkında daha yalın bir dille bilgi vermelidir. Hastalar alacakları hizmetleri zamanında almaları konusunda son derece dikkat edilmesi gerekmektedir. Hasta şikâyetleri konusunda hasta dilek ve şikâyet kutuları oluşturulmalı varsa sayıları artırılmalı ve hastanenin hastaların ulaştırmış olduğu problemlere bir an önce çözüm bulması gerekmektedir. Hastanenin çeşitli birimlerinde gerçekleştirilen tıbbi sağlık hizmetleri gözden geçirilerek varsa aksayan yönler bir an önce ortadan kaldırılmalıdır.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi ile şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ilişkin algılarının cinsiyetlerine göre farklılaştığı bulunmuştur. Buna göre erkek hastaların algıları, kadın hastalara göre daha düşük kalmış ve erkek hastaların daha yüksek hizmet kalitesi beklentisinde olduğu görülmüştür.
- Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların eğitimlerine göre farklılaştığı bulunmuştur. Buna göre eğitim seviyesi yüksek hastaların algıları, eğitim seviyesi düşük hastalara göre daha düşük kalmış ve eğitim seviyesi yüksek olan hastaların hizmet kalitesi beklentisinin daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.



- Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların ikametlerine göre farklılaştığı bulunmuştur. Buna göre Şereflikoçhisar ilçe merkezinde ikamet etmeyen hastaların algıları, Şereflikoçhisar İlçe merkezinde ikamet eden hastalara göre daha düşük kalmıştır.
- Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların mesleklerine göre farklılaştığı bulunmuştur. Buna göre öğrenci olan hastaların hizmet kalitesi algısı, işsiz olan hastalara göre daha düşük kalmıştır.
- Hastaların, Şereflikoçhisar Devlet Hastanesinden aldıkları hizmetlere ait algılarının, hastaların gelirlerine göre farklılaştığı bulunmuştur. Buna göre gelir düzeyi yüksek olan hastaların algıları, gelir düzeyi düşük hastalara göre daha düşük kalmış ve gelir düzeyi yüksek olan hastaların hizmet kalitesi beklentilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırma hipotezlerinden çıkan sonuçlara göre, hizmet kalitesine yönelik algıların anlamlı bir şekilde farklılaşması; cinsiyeti erkek olan, eğitim seviyesi yüksek olan ilçe merkezinde ikamet etmeyen, öğrenci olan ve gelir seviyesi yüksek olan hastaların hizmet kalitesi beklentilerinin karşılanması gerektiğini ortaya koymuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda hastane yönetiminin bu hastalara yönelik stratejiler geliştirmesi son derece faydalı olacaktır.

Araştırma Şereflikoçhisar ilçesinde faaliyet gösteren Şereflikoçhisar Devlet hastanesindeki hastalara uygulanması ve 385 anket ile sınırlı olduğu için elde edilen sonuçlar Türkiye düzeyinde sağlık sektöründe hizmet kalitesinin çok düşük ya da çok yüksek olduğuna yönelik bir genelleme yapmaya olanak sağlamamaktadır. Buna karşın sağlık sektöründe hizmet kalitesine yönelik yapılan çalışmaların artmasıyla araştırmalardan elde edilen sonuçların kıyaslanabilmesi ve geliştirilebilmesi açısından bu araştırma son derece önemlidir.

KAYNAKÇA

- AKGÜL, Aziz ve ÇEVİK, Osman (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.
- ALTUNIŞIK Remzi, Coşkun Recai, Bayraktaroğlu Serkan ve Yıldırım Engin (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*, 3. Baskı, İstanbul: Sakarya Kitabevi.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2004). *Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pagem Akademi Yayıncılık.
- DEVEBAKAN, Nurettin (2003). "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c.5, (Sayı: 1): 38-54.
- GÜRBÜZ Esen, Büyükkeklik Arzum, Avcılar M. Yüksel ve Toksarı Murat (2008). "Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Davranışsal Niyet Üzerine Etkisi: Niğde İlindeki Süpermarketler Üzerine Ampirik Bir Çalışma", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, c.8, (Sayı: 2): 785-812.
- KIDAK, Levent, NIŞANCI N. Zehra ve Burmaoğlu Serhat (2015). "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ölçümü: Kamu Hastanesi Örneği", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.22, (Sayı: 2): 483-500
- ÖZDAMAR, Kaan (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskisehir: Kaan Kitabevi.
- SAVAŞ, Halil ve Kesmez, G. Ayşegül (2014). "Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (Sayı: 17): 1-13.
- ŞARBAK, Murat (2009), "Sağlık Müdürlüklerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: İzmir İl Sağlık Müdürlüğü'nde Uygulama". Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- İnternet Kaynakları**
http://www.nufusu.com/ilce/sereflikochisar_ankara-nufusu, (02.12.2016).