

**SAĞLIK HİZMETLERİ KALİTESİNİN HASTA PERSPEKTİFİ İLE  
DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİ UYGULAMASI**

*ASSESSMENT OF HEALTH SERVICES QUALITY WITH PATIENT PERSPECTIVE: A  
UNIVERSITY HOSPITAL PRACTICE*

**Dr. Öğretim Üyesi Ahmet KAR**

Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi, ahmetkar@kku.edu.tr,  
Kırıkkale/Türkiye

**Arş. Gör. Aysun KANDEMİR**

Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi, kandemiraysun@kku.edu.tr,  
Kırıkkale/Türkiye

**Dr. Öğretim Üyesi Ali YILMAZ**

Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi, aliyilmaz69@gmail.com,  
Kırıkkale/Türkiye

**Dr. Öğretim Üyesi Nesrin AKCA**

Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi, nakca@kku.edu.tr,  
Kırıkkale/Türkiye

**ÖZ**

Bu çalışmada bir üniversite hastanesinden sağlık hizmeti alan hastaların almış oldukları hizmete ilişkin kalite algıları ve beklentilerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmada üniversite hastanesinden Şubat-Mayıs 2018 tarihleri arasında hizmet alan hastalarla görüşülmüş ve kullanılan veriler SERVQUAL ölçeği ve demografik sorularla elde edilmiştir. Araştırmaya dahil edilen 541 hastanın çoğunluğu kadınlardan ve 15-29 yaş aralığındaki kişilerden oluşmaktadır. Yapılan analizlerin sonucuna göre hastaların algıladığı sağlık hizmeti kalitesi beklentilerinin altındadır. Beklentilere en yakın olan kalite boyutu yanıt verebilirlik, en uzak boyut ise güvenilirlik olmuştur. Hastane çalışanlarının bilgili ve deneyimli olması, güven duygusu oluşturmaları hastaların en fazla önem verdiği boyut içinde yer almıştır. Elde edilen servqual skorları hastaların doğrudan belirttiği genel izlenimleri ile benzerlik göstermektedir. Sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin hasta perspektifi ile değerlendirilmesi ve analiz sonuçları doğrultusunda gerekli iyileştirmelerin yapılması hastaların o kurumu tekrar tercih etmesinde ve başkalarına önermesinde önem arz etmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmetleri Kalitesi, Kalite Değerlendirme, Servqual, Servperf

**ABSTRACT**

In this study its aimed to assess the quality perceptions and expectations of patients who take services from an university hospital about services they get. In the study interviewed with patients between February-May 2018 and the data used were obtained using the SERVQUAL scale and demographic questions. The majority of the 541 patients included in the study were women and persons between 15-29 years of age. According to result of conducted analyses perceived health services quality of patients is lower than their expectations. The closest quality dimension to the expectations is responsiveness and the farthest dimension is reliability. The knowledge and experience of hospital staff, developing confidence are in the dimension which is most important for the patients. The obtained scores of

servqual are similar to the general impressions of the patients. Assessment of provided health services quality with patient perspective and making necessary improvements in accordance with analysis results is important for patients to prefer the institution again and recommend it to others.

**Key Words:** Health Services Quality, Quality Assessment, Servqual, Servperf

## 1. GİRİŞ

Yoğun rekabet çağında hizmet kalitesinin izlenmesi ve iyileştirilmesi işletmelerin etkinliğinin ve iş hacminin geliştirilmesi için son derece önemlidir. Hem endüstri hem de hizmet sektöründe kalitenin iyileştirilmesi müşteri memnuniyeti ve satın alma niyeti üzerinde etkili olan temel faktörlerden birisidir (Meesala ve Paul, 2018). Kalite, müşteri ihtiyaçlarını karşılayan ve böylelikle müşteri memnuniyetini sağlayan ürünlerin özellikleridir. Yüksek kalite işletmelere müşteri memnuniyet artışı, ürünlerde satış gücü, rekabet yeteneği, pazar payı ve satış geliri gibi çok önemli değerler kazandırır. Kalite aynı zamanda eksikliklerden arınma anlamına da gelmektedir. Kalite işletmenin aynı işleri tekrar tekrar yapmasına neden olan hatalardan kurtulmasını, başarısızlık alanlarının elimine edilmesini ve müşteri şikayetlerinin önlenmesini sağlar (Juran ve Godfrey, 1999). Bir işletmenin sürdürülebildiği sunulan hizmetlerin kalitesi ile yakından ilişkilidir. Kalite yaygın bir şekilde müşteri memnuniyetinin önceliği olarak görülmektedir. Müşteri memnuniyeti ise müşterilerin hem ihtiyaçlarının hem de beklentilerini karşılanması ile sağlanabilmektedir (Handayani ve diğerleri, 2015).

Literatürde hizmet kalitesine ilişkin pek çok tanın olmasıyla birlikte Donabedian'a göre yüksek kaliteli hizmet, "hizmet sürecinin bütün kısımlarındaki beklenen kazançlar ve kayıplar dengesi hesaba katıldıktan sonra, hastanın iyilik halinin kapsamlı bir ölçüsünü en üst düzeye çıkarması beklenen hizmet" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre kalitenin teknik hizmet kalitesi, paydaşlar arasındaki ilişkinin iyiliği ve hizmetin rahatlık ve konfor sağlayan yönleri olmak üzere üç temel ögesi bulunmaktadır (Kaya, 2013). Hizmet kalitesinin boyutları açısından İskandinav ve Amerikan olmak üzere iki farklı ekol bulunmaktadır. İskandinav okul görüşü fonksiyonel kalite ve teknik kalite olmak üzere iki boyut olduğunu ifade ederken Amerikan okulu beş boyut olduğunu ifade etmiştir. Bu boyutlar ilk kez Parasuraman tarafından sınıflandırılmıştır. Bunlar somutluk (fiziksel tesisler, ekipman ve personelin görünümü), güvenilirlik (söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği), cevap verme (müşterilere yardım etme ve hızlı servis sağlama isteği), güvence (çalışanların bilgisi ve nezaketi, güven ve güvence ilham verme yetenekleri) ve empati (firmanın müşterilerine sağladığı özen ve kişiselleştirilmiş dikkat) boyutlarıdır (Parasuraman ve diğerleri, 1988).

Dünyadaki gelişmelere paralel olarak Türkiye'de de hizmet sektöründe önemli bir yere sahip olan sağlık hizmetlerinde kalite çalışmalarına verilen önem giderek artmaktadır. Sağlık Bakanlığı, hizmet sunum kalitesinin iyileştirilmesiyle birlikte hasta ve çalışan memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Sağlık hizmetlerinin sunumunda artık hasta odaklı modellerin daha ön planda yer aldığı görülmektedir. Hasta odaklı bakım, sağlık sistemlerinin temel amaçları arasında yer almaktadır. Hasta odaklı bakımın kuralları arasında ise kalitenin başarılmasını sağlayacak iki temel ifade yer almaktadır. Bunlar, kişiselleştirilmiş hasta ihtiyaç ve beklentileri ile hastanın sağlık hizmeti sunum sistemi ile etkileşimin kontrol kaynağı olmasıdır. Bu nedenle hastaların görüşleri sadece hizmet sunanlar açısından değil, politika yapıcılar ve araştırmacılar gibi başka birçok paydaş açısından da önemli hale gelmiştir (Sofaer ve Firminger, 2005).

1990'lardan beri hizmet sektöründe yer alan işletmeler pazarda farklılaşmak amacıyla performanslarını ve etkinliklerini artırmak için daha sıkı önlemler almıştır. Küreselleşme süreci ile birlikte tüm sektörlerde kalite bilinci artmıştır. Hizmet sektöründe de kalite bilincinin artmasıyla kalite ölçüm ihtiyacı doğmuş ve bu durum hizmet kalitesi değerlendirme ölçeklerinin geliştirilmesine sebebiyet vermiştir. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en yaygın olarak kullanılan ölçeklerden ikisi sistematik olarak nicel kalite değişkenlerini tanımlayan SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleridir (Rodrigues ve diğerleri, 2011).

SERVQUAL ölçeği fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutlarını oluşturan 22 soru içermektedir. Ölçek sunulan hizmetin kalitesini hizmet sunumu öncesindeki beklentilerle hizmet tüketimi neticesinde edilen deneyim arasındaki boşlukları ölçerek değerlendirmektedir. SERVPERF modeli ise hizmet kalitesini ölçebilmek için hizmet işletmesinin performansının değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir (Yıldız ve Erdil 2013).

## 2. YÖNTEM

Bu araştırma bir üniversite hastanesinden hizmet alan hastaların hizmet kalitesine ilişkin algılarının değerlendirildiği tanımlayıcı ve kesitsel nitelikte bir araştırmadır. Çalışmada kullanılan veriler 22.02.2018 – 24.05.2018 tarihleri arasında ayaktan ve yatan hastalar ile yapılan yüz yüze görüşmeler ile toplanmıştır. Araştırma evrenini üniversite hastanesinde poliklinik ve kliniklerden sağlık hizmeti alan tüm hastalar oluştururken kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş olan ve anketi yanıtlamayı kabul eden 541 hasta araştırma örneklemini oluşturmuştur. Veri toplama aracı olarak SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleri ve hastaların demografik özelliklerinin sorulduğu kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 21 (statistical package for the social sciences) programı ile analiz edilmiştir. Servqual ölçeği ile hastaların kalite beklenti ve algıları arasındaki fark hesaplanarak bir skor oluşturulurken, servperf ölçeği ile kalite boyutlarının hastalar açısından önem sırası belirlenmiştir.

## 3. BULGULAR

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin kestirimi için Cronbach alpha katsayısından yararlanılmıştır. Buna göre ölçeğin Cronbach alpha değeri 0,905 olarak hesaplanmıştır. SERVQUAL ölçeğinde beklenti ifadelerinin yer aldığı ölçeğin Cronbach alpha değeri 0,860 bulunmuş olup algı ifadelerini yer aldığı ölçeğin ise 0,940 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

Çalışma kapsamında ölçeğin uygulandığı hastaların demografik özellikleri, sosyal güvenceleri ve hastaneye son bir yıl içerisinde kaç kez başvuruda bulduklarına ilişkin bilgiler Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1. Hastaların Demografik Özellikleri

Değişkenler	n	%
<b>Cinsiyet (n=541)</b>		
Kadın	299	55,3
Erkek	242	44,7
<b>Yaş (n=541)</b>		
15-29 yaş arası	243	44,9
30-44 yaş arası	155	28,7
45-59 yaş arası	108	20,0
60 yaş ve üzeri	35	6,5
<b>Eğitim durumu (n=540)</b>		
Okur-yazar değil	13	2,4
Okur-yazar	32	5,9
İlköğretim	116	21,5
Lise	182	33,7
Yüksekokul/Üniversite/Yüksek lisans/Doktora	197	36,5
<b>Meslek (n=541)</b>		
Öğrenci	178	32,9
Ev hanımı	123	22,7
Memur	76	14,0
İşçi	57	10,5
Emekli	28	5,2
İşsiz	23	4,3
Esnaf	20	3,7
Diğer	10	1,9
<b>Gelir durumu (n=540)</b>		
Geliri yok	206	38,1
750 TL ve altı	67	12,4
751-1500 TL	58	10,7
1501-2250 TL	98	18,1
2251-3000 TL	58	10,7
3001 TL ve üzeri	53	9,8
<b>Medeni durum (n=541)</b>		
Evli	281	51,9
Bekar	260	48,1
<b>Sosyal güvence (n=541)</b>		
Var	508	93,9
Yok	33	6,1

Tablo 1 (Devamı). Hastaların Demografik Özellikleri

Başvuru sıklığı (n=541)		
İlk kez	76	14,0
2. kez	143	26,4
3. kez	99	18,3
4. kez	86	15,9
5 ve daha fazla	137	25,3

Hastaların %55,3'ünün kadın, %44,9'unun 15-29 yaş aralığında, %51,9'unun evli, %36,5'inin yükseköğretim ve daha üst öğrenim düzeyine sahip olduğu, büyük bir çoğunluğunun (%93,9) sosyal güvenceye sahip olduğu ve çoğunluğunu hastaneye başvurma sıklığının 1'den daha fazla olduğu saptanmıştır.

Hastaların sunulan sağlık hizmetiyle ilişkili genel görüşleri ve deneyimleri Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Hastaların Hizmet Sunumu ile İlgili Görüşleri

İfadeler	f	%	
<b>Bu hastanenin hizmet kalitesini göz önüne aldığınızda hastane ile ilgili genel izleniminiz nedir? (n=541)</b>	Çok Kötü	45	8,3
	Kötü	77	14,2
	Orta	167	30,9
	İyi	206	38,1
	Çok iyi	46	8,5
<b>Gelecekte ihtiyacım olursa yine bu hastanede tedavi olmak isterim. (n=541)</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	59	10,9
	Katılmıyorum	76	14,0
	Emin Değilim	131	24,2
	Katılıyorum	217	40,1
	Kesinlikle Katılıyorum	58	10,7
<b>Bu hastanenin hizmetlerinden yararlanırken bir problem yaşadınız mı? (n=541)</b>	Evet	164	30,3
	Hayır	377	69,7
<b>Yaşadığınız problem sizi tatmin edecek şekilde çözüldü mü? (n=119)</b>	Evet	56	29,3
	Hayır	135	70,7
<b>Bu hastaneyi başkalarına tavsiye eder misiniz? (n=540)</b>	Evet	313	58,0
	Hayır	227	42,0

Hastaların %38,1'i hizmet almış oldukları hastane ile ilgili genel izlenimlerinin iyi derecede olduğunu, %40'ı ihtiyacı olması durumunda yine bu hastanede tedavi olmak istediklerini ve %58'i ise bu hastaneyi başkalarına tavsiye ettiklerini ifade etmiştir. Bunun yanında hastaların %30'u hizmet aldığı süre içerisinde problem yaşamış ve bunlardan da %70'i bu problemlerin kendilerini tatmin edecek şekilde çözülmediğini belirtmiştir.

Hastaların almış oldukları sağlık hizmetine ilişkin kalite beklentileri ve algılarına ait skorlar Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3. Hastaların Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Kalite Algısı Ortalamaları ile SERVQUAL Skorları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Değişkenler	Beklenti Skorları Ortalaması	Beklenti Skorları St.sapma	Algı Puanları Ortalaması	Algı Skorları St.sapma	Servqual Skorları	Boyutlara Göre Servqual Skorları	Genel Skor
<b>Fiziksel özellikler</b>	S1	4,5804	0,6607	3,6174	1,0591	-0,963	-0,9778	0,6852
	S2	4,3087	0,9461	3,6118	1,0296	-0,6969		
	S3	4,6617	0,6010	3,5046	1,0656	-1,1571		
	S4	4,5564	0,6959	3,4621	1,0667	-1,0943		
<b>Güvenilirlik</b>	S5	4,6765	0,5843	3,2828	1,2603	-1,3937	-1,2628	
	S6	4,6858	0,5750	3,3198	1,2365	-1,366		
	S7	<b>4,7190</b>	0,5632	3,4677	1,1821	-1,2513		
	S8	4,6858	0,5653	3,4233	1,2095	-1,2625		
	S9	4,6802	0,6080	<b>3,6396</b>	1,1326	-1,0406		
<b>Yanıt verebilirlik</b>	S10	<b>2,7043</b>	1,6480	<b>2,8484</b>	1,2863	0,1441	-0,0864	
	S11	2,7079	1,5962	2,8577	1,2323	0,1498		
	S12	2,8965	1,5635	2,9057	1,1911	<b>0,0092</b>		
	S13	3,9464	1,2014	3,2976	1,1296	-0,6488		

Tablo 3 (Devamı). Hastaların Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Kalite Algısı Ortalamaları ile SERVQUAL Skorları

<b>Güvence</b>	S14	4,5194	0,7290	3,5046	1,1314	-1,0148	-1,09937
	S15	4,6007	0,6379	3,4750	1,1278	-1,1257	
	S16	4,6248	0,6842	3,4122	1,1871	-1,2126	
	S17	4,5915	0,6841	3,5471	1,1941	-1,0444	
<b>Empati</b>	S18	3,3124	1,4833	2,9797	1,2268	-0,3327	-0,2946
	S19	3,3882	1,4417	3,1128	1,2278	-0,2754	
	S20	3,4473	1,4502	3,1386	1,1852	-0,3087	
	S21	3,3734	1,5046	3,0758	1,1847	-0,2976	
	S22	3,3882	1,5314	3,1294	1,3256	-0,2588	

Tablo 3'e bakıldığında genel olarak hastaların sağlık hizmetlerine ilişkin kalite algıları beklentilerinden düşük olmuştur. Beklenti skorları arasında en düşük ifadenin "Yanıt verebilirlik" boyutunda olup "Hastanelerden hastalarına hizmetin ne zaman yapılacağını tam olarak söylemeleri beklenmelidir." ifadesinde (2,7043±1,6480), en yüksek beklentinin ise "Güvenilirlik" boyutunda "Hastaneler güvenilir olmalıdır." ifadesinde (4,7190±0,5632) olduğu görülmüştür. Algı skorları arasında en düşük ifade yine "Yanıt verebilirlik" boyutunda ve yine aynı ifadede (2,8484±1,2863) karşımıza çıkmıştır. En yüksek skor ise yine "Güvenilirlik" boyutunda "Hastaneler kayıtlarını doğru bir şekilde tutmalıdır." ifadesinde (3,6396±1,1326) bulunmuştur.

Boyutlara göre kalite boşluklarının oluştuğu beklenti ile algı düzeyleri arasındaki en yüksek farklılık "Güvenilirlik" boyutunda ve en az farklılık ise "Yanıt verebilirlik" boyutunda bulunmuştur. Güvenilirlik boyutunda hastaların beklentileri yüksek olup algıları düşük olmuştur. Yanıt verebilirlik boyutunda ise düşük beklentilerine karşılık benzer algı düzeyleri gerçekleşmiştir. Genel olarak hastaların hizmet aldıkları hastanenin hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmeleri olumsuz olmuştur (-0,6852). Görüldüğü üzere hastaların algılamış olduğu kalite düzeyi beklentilerinin altında gerçekleşmiştir.

Hastanenin hizmet kalitesinin alt boyutlarının cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediği t testi ile analiz edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Hizmet Kalitesinin Cinsiyete Göre Analizi

Hizmet kalitesi boyutları	Cinsiyet	n	Hizmet kalitesi			
			Ort.	SS	t	p
Fiziksel özellikler	Erkek	242	-0,9752	1,03085	0,053	0,958
	Kadın	299	-0,9799	1,02895		
Güvenilirlik	Erkek	242	-1,2008	1,13246	1,116	0,265
	Kadın	299	-1,3130	1,19986		
Yanıt verebilirlik	Erkek	242	-0,2459	1,23107	-2,697	0,007
	Kadın	299	0,0426	1,24414		
Güvence	Erkek	242	-1,0496	1,11064	0,930	0,353
	Kadın	299	-1,1396	1,13125		
Empati	Erkek	242	-0,4165	1,33117	-1,878	0,061
	Kadın	299	-0,1960	1,38999		

Yapılan analiz neticesinde kalite alt boyutlarından sadece yanıt verebilirlik boyutu cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermiş ve kadınların skor ortalaması erkeklerinkinden yüksek olmuştur.

Hizmet kalitesinin hastaların yaş gruplarına göre farklılık gösterip göstermediği Anova analizi ile test edilmiştir ve Tablo 5'te sunulmaktadır.

Tablo 5. Hizmet Kalitesinin Yaşa Göre Analizi

Hizmet kalitesi boyutları	Yaş	n	Hizmet kalitesi				
			Ort	SS	F	p	Post hoc
Fiziksel özellikler	15-29 <sup>1</sup>	243	-1,1430	1,1426	4,906	0,002	1-3 p=0,013 1-4 p=0,027
	30-44 <sup>2</sup>	155	-0,9323	0,9667			
	45-59 <sup>3</sup>	108	-0,7847	0,8486			
	60 ve üzeri <sup>4</sup>	35	-0,6286	0,7557			
	Toplam	541	-0,9778	1,0288			

Tablo 5 (Devamı). Hizmet Kalitesinin Yaşa Göre Analizi

Güvenilirlik	15-29 <sup>1</sup>	243	-1,4897	1,2395	7,960	0,000	1-3 p=0,005 1-4 p=0,000
	30-44 <sup>2</sup>	155	-1,1961	1,0867			
	45-59 <sup>3</sup>	108	-1,0481	1,1028			
	60 ve üzeri <sup>4</sup>	35	-0,6457	0,8500			
	Toplam	541	-1,2628	1,1705			
Yanıt verebilirlik	15-29 <sup>1</sup>	243	-0,0566	1,4058	1,195	0,311	-
	30-44 <sup>2</sup>	155	-0,2371	1,1617			
	45-59 <sup>3</sup>	108	0,0301	1,0833			
	60 ve üzeri <sup>4</sup>	35	0,0143	0,7739			
	Toplam	541	-0,0864	1,2454			
Güvence	15-29 <sup>1</sup>	243	-1,3405	1,1659	9,399	0,000	1-2 p=0,045 1-3 p=0,000 1-4 p=0,001
	30-44 <sup>2</sup>	155	-1,0452	1,1286			
	45-59 <sup>3</sup>	108	-0,8102	0,9660			
	60 ve üzeri <sup>4</sup>	35	-0,5571	0,7814			
	Toplam	541	-1,0994	1,1219			
Empati	15-29 <sup>1</sup>	243	-0,3572	1,5487	1,276	0,282	-
	30-44 <sup>2</sup>	155	-0,3445	1,2934			
	45-59 <sup>3</sup>	108	-0,2037	1,0307			
	60 ve üzeri <sup>4</sup>	35	0,0800	1,2177			
	Toplam	541	-0,2946	1,3671			

Hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel özellikler, güvenilirlik ve güvence boyutları yaş grupları açısından anlamlı farklılıklar göstermiştir. 60 yaş ve üzeri yaş grubunda olan hastalar almış oldukları sağlık hizmeti kalitesinin bu üç boyut açısından diğer yaş gruplarındakilere kıyasla daha yüksek olduğunu ifade etmiştir.

Hastaların hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve algıları arasındaki ilişki Tablo 6'da incelenmiştir.

Tablo 6. Hastaların Beklenti ve Algıları Arasında İlişki

Beklenti \ Algı		Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Yanıt Verebilirlik	Güvence	Empati
Fiziksel Özellikler	r	0,061	-0,107*	-0,135**	-0,030	-0,176**
	p	0,160	0,013	0,002	0,490	0,000
Güvenilirlik	r	0,028	-0,035	-0,080	-0,016	-0,091*
	p	0,520	0,416	0,062	0,703	0,034
Yanıt Verebilirlik	r	-0,108*	0,103*	<b>0,381**</b>	0,043	0,229**
	p	0,012	0,016	<b>0,000</b>	0,315	0,000
Güvence	r	0,058	0,043	0,012	<b>,115**</b>	0,027
	p	0,177	0,317	0,781	<b>,008</b>	0,528
Empati	r	-0,122**	-0,051	0,263**	-0,056	<b>0,353**</b>
	p	0,004	0,234	0,000	0,197	<b>0,000</b>

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hizmet kalitesinin alt boyutlarından yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutlarında hastaların beklenti ve algıları arasında anlamlı ancak genel olarak zayıf ilişkiler bulunmuştur.

Beklenti ve algı arasında boyutlara göre en az farklılığın olduğu "Yanıt verebilirlik" boyutuna ilişkin hastaların beklenti ve algıları arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki bulunmuş ve istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuştur ( $r=0,381$ ;  $p<0,01$ ). İkinci en az farklılığın olduğu "Empati" boyutunda da beklenti ve algı arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki bulunmuş ve istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuştur ( $r=0,353$ ;  $p<0,01$ ). Hastaların "Güvence" boyutuna ilişkin beklenti ve algıları arasında ise pozitif yönde önemsenmeyecek düzeyde düşük bir ilişki bulunmuştur ( $r=0,115$ ;  $p<0,01$ ).

Hizmet kalitesinin alt boyutlarını yansıtan ifadeler hastaların hangi boyutu daha fazla önemseydiğini tespit edebilmek için hastalar tarafından puanlamaya tabi tutulmuştur. Toplamda 100 puan, en yüksek skor en çok önemsenen boyuta verilecek şekilde hastalar tarafından dağıtılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 7'de sunulmaktadır.

Tablo 7. Kalite Boyutları Önem Sırası

	İfadeler	Toplam puan	Ortalama
1.	Hastanenin araç-gereç ve donanımının modernliği. Binaların, hizmet birimlerinin, kullanılan araç gereç ve donanımının görsel çekiciliği ve hastane personelinin görünüşü.	10890	20,13
2.	Hastanenin söz verdiği hizmeti tam zamanında, güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapması.	11506	21,27
3.	Hastanenin hastalarına yardım etme ve hızlı hizmet verme konusundaki istekliliği ve hevesliliği.	10693	19,77
4.	Hastane çalışanlarının bilgili ve deneyimli olması, kibarlığı, hastalarda güven duygusu uyandırma becerileri.	11847	21,90
5.	Hastanenin hastalarına kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı.	9166	16,94

Hastaların beş kalite boyutunu yansıtan ifadeler için yapmış oldukları önem sırasına göre empati boyutunu yansıtan hastanenin kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı ifadesi en az önem verilen ifade olmuştur. Hastanenin söz verdiği hizmeti tam zamanında, güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapması ise hastaların en fazla önem verdiği ifade olmuştur.

Hastaların sağlık hizmeti aldığı hastanenin hizmet kalitesi göz önüne alındığında genel izlenimlerinin nasıl olduğu sorulmuş ve yanıtları servqual skorları ile ilişkilendirilmiştir (Tablo 8).

Tablo 8. Hastaların Hizmet Aldığı Hastane İle İlgili Genel İzlenimleri ve Kalite

	N	Hizmet Kalite					
		Ort.	SS	F	p	Post hoc	
SERVQUAL Ölçek Skoru	Çok Kötü <sup>1</sup>	45	-1,6162	,9862	57,826	0,000	1-3 p=0,000
	Kötü <sup>2</sup>	77	-1,4397	1,0376			1-4 p=0,000
	Orta <sup>3</sup>	167	-,8706	0,7671			1-5 p=0,000
	İyi <sup>4</sup>	206	-,3608	0,5864			2-3 p=0,000
	Çok iyi <sup>5</sup>	46	,0150	0,4849			2-4 p=0,000
	Toplam	541	-,7442	0,8968			2-5 p=0,000
						3-4 p=0,000	
						3-5 p=0,000	
						4-5 p=0,019	

Tablo 8’de yer alan bulgulara göre hastaların almış olduğu hizmete ilişkin genel izlenimleri çok kötüden çok iyiye doğru gittikçe servqual skorları da anlamlı şekilde yükselmektedir. Hastaların genel izlenimleri servqual ölçeği ile ölçülen hizmet kalitesini yansıtmaktadır.

Hastaların hizmet aldığı hastaneyi başkalarına tavsiye etme durumu ve hizmet kalitesine ilişkin görüşleri Tablo 9’da incelenmiştir.

Tablo 9. Hastaların Hizmet Aldığı Hastaneyi Başkalarına Tavsiye Etme Durumu ve Kalite

Hizmet kalitesi boyutları	Tavsiye	n	Hizmet kalitesi			
			Ort.	SS	t	p
Fiziksel özellikler	Evet	313	-0,5703	0,8176	12,269	0,000
	Hayır	227	-1,5441	1,0247		
Güvenilirlik	Evet	313	-0,7272	0,8550	14,939	0,000
	Hayır	227	-2,0088	1,1385		
Yanıt verebilirlik	Evet	313	0,0887	0,9494	3,865	0,000
	Hayır	227	-0,3260	1,5366		
Güvence	Evet	313	-0,6629	0,8531	11,993	0,000
	Hayır	227	-1,7059	1,1680		
Empati	Evet	313	-0,0403	0,9706	5,205	0,000
	Hayır	227	-0,6467	1,7178		
SERVQUAL Ölçek Skoru	Evet	313	-0,3824	0,6026	12,547	0,000
	Hayır	227	-1,2463	0,9918		

Tablo 9’da yer alan bulgulara göre tüm kalite alt boyutları ve ölçek genel skoru açısından hastaneyi başkalarına tavsiye edenlerin etmeyenlere göre daha yüksek kalite skorları belirttiği görülmektedir. Almış oldukları hizmete ilişkin beklentileri karşılanan kişilerin hastaneyi başkalarına da tavsiye ettiği anlaşılmaktadır.

#### 4. SONUÇ

Beklenen kalite düzeyi ve algılanan kalite arasında oluşan kalite boşluklarına dayalı bir ölçüm gerçekleştiren Servqual ölçeği hizmet sektörünün birçok alanında olduğu gibi sağlık sektöründe de kullanımı oldukça yaygın olmuştur. Benzer alt boyutlara sahip olan servperf ölçeği ise beklentileri göz önünde bulundurmadan değerlendirme yapmaktadır.

Çağlıyan (2017) bir tıp fakültesi hastanesinde Servqual ölçeği ile hizmet kalitesini değerlendirmiştir. Hastaların beklentilerinin tam olarak karşılanamadığının tespiti edildiği çalışmada aynı kurumdan yeniden sağlık hizmetinden yararlanma niyetinin açıklanmasında servqual ölçeğinin kullanılabilceği sonucuna ulaşılmıştır.

Kaya (2014) dahiliye ve cerrahi servislerde yatan hastalara servqual ölçeğini uygulayarak hizmet kalitesi algılarını değerlendirmiştir. Genel cerrahi servisindeki hastaların beklenti ve algılar arasındaki en yüksek fark oda hizmetleri boyutunda gerçekleşirken; dahiliye servisindeki hastalarda yeterlilik boyutunda gerçekleşmiştir.

Aydın ve Yıldırım (2012) sağlık hizmetlerinin kalitesini Servperf ölçeği ile değerlendirmiştir. Çalışmada 15 ifadeden 9'unda hastaların beklentileri ile algılamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Çalışma sonuçlarına göre hastalar en fazla önemi doktora güven duyma konusuna vermektedir ve bu konudaki beklentileri de yüksektir. Ancak hastaların hekimlerden algıladıkları güven düzeyi beklentilerinin altında gerçekleşmektedir.

Papatya ve diğerleri (2012) ise iki özel hastane üzerinden algılanan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyetini değerlendirmiştir. Her iki hastane için de hastalar beklendikleri nitelikte hizmet kalitesi algılayamamıştır. Hastanelerden birisi için empati boyutu diğeri içinse güvenilirlik boyutu en fazla kalite boşluğunun yaşandığı boyutlar olmuştur.

Taş (2012) bir özel dal hastanesinde servqual ölçeği ile sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmiştir. Hastane personel hizmetlerinin önemli bir hizmet kalitesi boyutu olarak tespit edildiği çalışmada hastaların genel olarak kalite algılarının beklentilerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi ile hekimlik ve hemşirelik hizmetleri boyutları arasında yüksek derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Kayral (2014) hastaların hizmet kalite algılarını hastane türleri açısından değerlendirmiştir. Çalışma neticesinde kamu genel dal hastanelerinin hasta algısına göre özel hastanelerle aynı kalite düzeyinde olduğu ancak kalitenin alt boyutlarından fiziksel kalite açısından devlet hastanelerinin özel hastanelerin gerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti veya tatmini gibi değişkenlerle ilişkisi de incelenmiştir.

Dursun ve Çerçi (2004) algılanan sağlık hizmeti kalitesi ile algılanan değer ve hasta tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Servqual ölçeği ile hizmet kalitesinin değerlendirildiği çalışmada hizmet kalitesinin hasta tatmini ve dolaylı olarak da davranışsal niyeti etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bilgin ve Göral (2017) ise hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisini değerlendirmiştir. Bu çalışma ile hastane çalışanlarının tutum ve davranışlarını içeren kişilerarası etkileşim boyutunun hasta memnuniyeti üzerinde yüksek düzeyde anlamlı bir etkiye sahip olduğu; aydınlatma, dekorasyon, sıcaklık gibi unsurların oluşturduğu fiziksel çevre boyutunun ise anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Songur ve diğerleri (2017) servperf ölçeğini kullanarak yürütmüş oldukları sağlık hizmeti kalitesi algısının ölçülmesine yönelik çalışmada cinsiyet, eğitim, ikamet, meslek ve gelir değişkenlerinin algılanan hizmet kalitesi açısından anlamlı farklılık yarattığı sonucuna ulaşılmıştır. Tüm boyutların genel algı ortalaması 3,77 bulunurken en yüksek skora sahip alt boyutlar 3,83 ortalama ile fiziksel görünüm ve yanıt verebilirlik boyutları olmuştur.

Yapmış olduğumuz bu çalışma ile de hastaların genel olarak kalite beklentilerinin hastane tarafından karşılanamadığı, hastaneyi başkalarına tavsiye edenlerin belirtmiş olduğu kalite düzeyinin tavsiye etmeyenlere göre yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca hastaların hastaneyle ilgili genel izlenimleri servqual ölçeği skorları ile tutarlılık göstermiştir.

Hastaların beklenti ve algıları arasındaki en yüksek fark güvenilirlik boyutunda gerçekleşirken, en az fark yanıt verebilirlik boyutunda gerçekleşmiştir. Hastaların büyük çoğunluğu hizmet alımı sırasında bir



problemlerle karşılaşmamış olmasına rağmen, problemlerle karşılaşan hastaların büyük çoğunluğu bu problemin tatmin edici şekilde çözülmediğini ifade etmiştir. Hastaların çoğunluğu hastaneye ilişkin genel izlenimlerinin iyi ve orta düzeyde olduğunu belirtirken yarısından fazlası hastaneyi başkalarına tavsiye edeceğini söylemiştir.

Hastaların sağlık hizmetlerinden tatmin ve memnuniyet düzeylerini artırmak için sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesini hasta perspektifi ile de değerlendirmesi ve beklentileri karşılayamadığı boyutlar için iyileştirmelerde bulunması önerilmektedir. Ayrıca çalışanların motive edilmesi ve hastalardan geribildirim alınması da hastanın kendisini daha değerli ve mutlu hissetmesine yol açarak hizmet kalitesinin artırılmasında önemli rol oynayacaktır. Bu çalışma ile görülmüştür ki almış olduğu hizmetin kaliteli olduğunu düşünen hastalar aynı kurumu tekrar tercih edeceğini hatta başkalarına da önerceğini belirtmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Aydın, K. & Yıldırım, S. (2012). "Hizmet Sektöründe Servperf Ölçeği ile Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama)", *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2): 33-52.
- Bilgin, Y. & Göral, M. (2017). "Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bartın Devlet Hastanesi Örneği", *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 8(16): 151-176.
- Çağlıyan, V. (2017). "Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi Analizi: Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37): 254-264.
- Dursun, Y. & Çerçi, M. (2003). "Algılanan Sağlık Hizmeti Kalitesi, Algılanan Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyet İlişkileri Üzerine Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23:1-16.
- Handayani, P. W.; Hidayanto, A. N.; Sandhyaduhita, P. I. & Ayuningtyas, D. (2015). "Strategic Hospital Services Quality Analysis in Indonesia", *Expert Systems with Applications*, 42(6), 3067-3078.
- Juran, J. & Godfrey, A. B. (1999). *Quality handbook*. Republished McGraw-Hill, 173-178.
- Kaya, S. (2013). "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı", (Ed. Sıdıka Kaya), *Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi*, ss. 2-29, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Kaya, Ş. (2015). "Yatan Hasta Kalite Algısının Servqual Temelli Analiz ve Kalite Fonksiyonu Yayılımı ile Değerlendirilmesi: Eskişehir Devlet Hastanesi'nde Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, ESOGÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Kayral, İ.H. (2014). "Perceived Service Quality in Healthcare Organizations and A Research in Ankara By Hospital Type", *Ankara Araştırmaları Dergisi*, 2(1): 22-34.
- Meesala, A. & Paul, J. (2018). "Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the Future", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40: 261-269.
- Papatya, G.; Papatya, N. & Hamşioğlu, A. B. (2012). "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1): 87-108.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (2002). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Retailing: critical concepts*, 64(1): 140.
- Rodrigues, L. L.; Barkur, G.; Varambally, K. V. M. & Golrooy Motlagh, F. (2011). "Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Metrics: An Empirical Study", *The TQM Journal*, 23(6): 629-643.
- Sofaer, S. & Firminger, K. (2005). "Patient Perceptions of the Quality of Health Services", *Annual review of public health*, 26: 513-559.
- Songur, L.; Turan, A. & Songur, G. (2017). "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servperf Ölçeği ile Ölçülmesi:" Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi Örneği", *Journal of International Social Research*, 10(53): 807-819.
- Taş, D. (2012). "Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Araştırma", *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 4(2):79-102.

Yıldız, O. & Erdil, S. (2013). "Türkiye Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçümlenmesi", Öneri, 10(39): 89-100.