



BİR TIP FAKÜLTESİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE SERVQUAL METODU YARDIMIYLA SAĞLIK HİZMETİ ALAN MÜŞTERİLERİN BEKLENTİLERİNİN ANALİZİ

¹Mehmet Emin BAYSAL, ²Ahmet SARUCAN, ³Elif ORAN AVCI

^{1,2,3}Selçuk Üniversitesi, Mühendislik-Mimarlık Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, KONYA

¹mebaysal@selcuk.edu.tr, ²sarucan@selcuk.edu.tr, ³eliforan@hotmail.com

ÖZET: Sağlık hizmetlerinde, hizmet sunulan bir hastanede hizmeti alan müşterilerin talep ve beklentilerinin karşılanması esastır. Bu çalışmada bir üniversitenin tıp fakültesi uygulama ve araştırma hastanesinde ayakta tedavi hizmeti alan hastaların (müşterilerin) beklentileri analiz edilerek müşteri memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır. Müşteri beklentilerinin analizinde, son yıllarda etkin bir şekilde kullanılan SERVQUAL (Service Quality) metodu kullanılmıştır. Müşterilerin hizmet algıları ile beklentilerinin arasındaki farkın irdelenmesi için yedili likert ölçeğinde beş boyutta ve 22 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmetlerinde Kalite, Servqual, Hizmet Sektöründe Kalite

The Customer Expectations Analysis by Using SERVQUAL Method: An Implementation in a Research and Practice Hospital of a Medicine Faculty

ABSTRACT: It is essential that the response of demand and expectations of customers in health care services given in a hospital. In this study, it is tried to measure patients (customers) satisfaction by using a model has been designed to determine the quality of service in a research and practice hospital in Konya. Servqual which is the common and efficient method in the way of measuring service quality is utilized. It is applied a questionnaire included 22 question in 5 dimensions at the 7 level of Likertscale.

Keywords: Quality Improvement on Healthcare Services, Servqual, Healthcare Services Quality

GİRİŞ (INTRODUCTION)

Sağlık hizmetlerinde, insan sağlığı söz konusu olduğu için hizmet kalitesi, hayati bir önem taşımaktadır. İnsanlar beklenti ve ihtiyaçlarını maddi durumlarına göre ertelerken, sağlık gereksinimlerini erteleyemezler. Ayrıca sağlık problemleri olan insanların daha hassas olduğu herkesçe bilinen bir olgudur. Bu nedenle sağlık hizmetini mükemmel bir biçimde sunmak çok önemlidir. Hizmette mükemmelliği başarabilmek için, hastanelerin sıfır hata noktasında çaba göstermeleri zorunludur. Bunu başarmanın yolu hizmet kalitesini sürekli olarak arttırmaktan geçmektedir.

Hizmet farklılaştırması, acımasız bir rekabet ortamında faaliyet gösteren hastanelerin ayakta kalabilmeleri için bir çözüm yöntemidir. Bu

durum sektördeki çeşitli hastanelerin farklı kalitede hizmet sunumlarını ortaya çıkarmıştır. Ayrıca, tıp alanında sürekli yeni tedavi yöntemlerinin geliştirilmesi ve teknolojinin ilerlemesiyle yeni medikal cihazların geliştirilmesi, bu yeniliklere ayak uydurabilen hastanelerin daha çok tercih edilmesine sebep olmaktadır.

Güler yüzlü hizmet ve görevli personelin kendisini hastanın yerine koyarak olaylara yaklaşımı, hastaların en önemli beklentileridir. Hizmet sektöründe, özellikle sağlık hizmetlerinde kaliteyi yakalama hedefi tek başına yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda yakalanan kalite düzeyini sürekli kılabilmek ve daima iyileştirme yolları aramak, sektörde kalıcı olabilmenin şartıdır. Kalite ölçümü yapmaksızın iyileştirme yapmaktan da bahsedilemez.

Hizmet sektörünün tüm dünyada dramatik bir şekilde büyümesi sonucu, hizmette kalite kavramı da paralel olarak önem kazanmıştır. Hizmet sektöründe kalitenin öneminin anlaşılmasıyla, kaliteyi ölçmek için 80'li ve 90'lı yıllarda akademik alanda birçok gelişme kaydedilmiştir. Bu çalışmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry (Parasuraman ve diğ.,1988) tarafından geliştirilen hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak Hizmet Kalitesi Ölçüm modeli (SERVQUAL) kullanılmıştır. Konya il merkezindeki bir tıp fakültesi hastanesi incelenmiş, algılanan kalite ile beklenen kalite arasındaki fark ölçülmeye çalışılmıştır.

HİZMET KALİTESİ YÖNETİM SİSTEMİ (SERVICE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM)

“Bir başkasının tatmini için ona sunulan fayda” kısaca hizmetin tanımı olarak verilmektedir. Başka bir deyişle hizmeti, “Pazara sunulan veya malların satışına bağlı olarak sağlanan fayda, faaliyet ve tatminler” olarak tanımlayabiliriz. Hizmet aşağıda sayılan kendine has özellikleri itibarıyla, mal veya üründen farklılaşmaktadır (Berry ve Parasuraman, 1991):

- Soyutluk,
- Ayrılmazlık,
- Müşteri ile ilinti,
- Eş zamanlı üretim ve tüketim,
- Mülkiyetsizlik,
- Dayanıksızlık,
- Heterojenlik,
- İnsan odaklılık,
- Dalgalanan talep.

Zaman kavramı hizmet talebinde önemli bir yer tutar. Örneğin sezon otellerine talep,adından da anlaşılacağı gibi mevsimlere, aylara, hatta günlere göre önemli ölçüde değişmektedir.

Hizmet sektörünün bu kendine hasayırtedici özellikleri, hizmetin kalitesi üzerinde de etkili olmaktadır.İnsanı merkez alan hizmetin sunumundaki şekil ve başarı, en az hizmetin üretimi kadar önemlidir. Çok iyi doktorların görev yaptığı bir hastanede uzun kuyruklar, kaba davranan personel vb. olumsuzluklar talebi önemli ölçüde etkileyecektir.

Gittikçe zorlaşan rekabet koşullarında pazarda kalıcı olabilmek için hizmette kalite, ön plana çıkmaktadır. Hizmet kalitesiölçümünün

öncülerinden Berry, çalışmasında “Hizmet kalitesi; hizmetin pazarlanması temeline dayanır” demektedir (Parasuraman ve diğ., 1988).

Bilim adamları sürekli inovasyon yaklaşımı çerçevesinde nasıl daima yenilikçi olunur sorusuna cevap aramışlar, hizmetin farklılaştırması (yenilikçilik) için müşteri beklentilerinin önemi üzerinde durmuşlardır.Bunun için ‘ölçemediğinizi yönetemezsiniz’ deyişine uygun olarak öncelikle mevcut durumun ölçülmesi gerektiği üzerinde birleşmişlerdir. Bu yönde yapılan çalışmalar ve ortaya konulan yöntemlerden bazıları aşağıda verilmektedir (Yatkin, 2003):

- Toplam Kalite Endeksi Yöntemi
- Servqual
- Kritik Olaylar Yöntemi
- Hizmet (Linjefly) Barometresi
- İstatistiksel Yöntemler
- Benchmarking
- Grup Mülakat Yöntemi

Yukarıda belirtilen yöntemlerden uygun olan yöntem veya yöntemleri kullanarak müşteri beklentilerini ölçmek ve elde edilen sonuçların analizi ile sürekli iyileştirme yapmak hizmet sunuculara büyük yararlar sağlayacaktır.

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE KALİTE YÖNETİMİ (QUALITY MANAGEMENT in HEALTH CARE)

Hizmet alanında üç temel sektörden biri olan sağlık hizmetleri, sürekli gelişen ve büyüyen bir sektördür.Yapısı gereği sağlık talebi geciktirilemez, çünkü insan için sağlık birinci derecede önceliklidir.

Hizmette kalite, büyümenin temel şartıdır. Sağlıkta hizmet kalitesi söz konusu olunca,sıkıntılı bir şekilde hastaneye başvuran kişileri her bakımdan (sıfır bekleme, güler yüz, doğru teşhis) memnun etmek talebi artıracak, aksine durum (aşırı bekleme, kaba muamele, yanlış teşhis), talebi azaltacaktır. Genel olarak kaliteyi oluşturan uygulamalara baktığımızda;

- gerçekleştirilecek bir operasyon için bekleme sürelerinin kısaltılması,
- standartlaşmış klinik hizmetleri,
- etkin acil servis hizmeti,
- eskimiş kullanılmayan yöntemlerden vazgeçilmesi,

- bilim ve teknolojiyi maksimum düzeyde kullanma,
- hekim-hasta iletişimi,
- halk sağlığı çalışmaları,

vb.başlıklar sayılabilir.

Sağlık hizmetlerinde kalite iyileştirme süreci ile ilgili son yıllarda literatürde çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bunlardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Demirel ve diğ., yaptıkları çalışmada, bir hafta içerisinde kuruma gelen 124 hasta üzerinde anket uygulanmış, Aksaray ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanenin hastalarının aldıkları hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri incelemiştir (Demirel ve diğ., 2009).

Kıdak ve Aksaraylı, bir eğitim ve araştırma hastanesi servisinde yatarak tedavi gören hastalara memnuniyetlerinin yıllar itibarıyla değişimini izlemeye çalışmışlardır. İki yıllık bir araştırma yapmışlardır (Kıdak ve Aksaraylı, 2008).

Aslan ve diğ., Konya ilinde yedi özel sağlık kuruluşundan yararlanan 200 katılımcıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonucunda, müşteri memnuniyetine etki eden faktörlerden en etkili ölçütün, algılanan kalite olduğu tespit edilmiştir. Diğer ölçütler sırasıyla; fiyat, kolaylık, referans ve yakınlık bulunmuştur (Aslan ve diğ., 2008).

Zerenler ve Öğüt, Konya'da faaliyetlerini sürdüren on hastaneden hizmet almış toplam 374 hasta üzerinde bir anket uygulaması gerçekleştirilerek elde edilen veriler istatistiksel değerlendirmelere tabi tutulmuş ve araştırma bulguları mukayeseli biçimde irdelenmiştir (Zerenler ve Öğüt, 2007).

Özer ve Çakıl, ülkemizde sağlık hizmetlerinden memnuniyet durumunu ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmeye çalışmışlardır. 2003 yılı için memnuniyet oranlarını %48,3 özel hastaneler, %46,6 üniversite hastaneleri, %41 devlet hastaneleri ve %39,4 sağlık ocakları şeklinde hesaplamışlardır (Özer ve Çakıl, 2007).

Rahman ve diğ., hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Elazığ il merkezinde bulunan dört hastanede ölçüm yapmışlardır. Araştırma

sonucunda hastanelerden hasta beklentilerinin karşılanmadığını belirlemişlerdir (Rahman ve diğ., 2007).

İçli ve diğ., yataklı tedavi kurumlarında hasta memnuniyetinin belirlenmesi amacıyla, İstanbul il sınırları içinde yer alan üç farklı hastanede araştırma yapmışlardır (İçli ve diğ., 2006).

Aksoy, çalışmasında, Zonguldak ilinde ayakta tedavi tüketicilerinin aldıkları sağlık hizmeti kalitesinin açıklayıcı değişkenlerini belirleyip, sağlık hizmeti kalitesini kolaylık ve iletişim faktörleri, personel faktörleri, güven ve nezaket faktörleri, doktor-hemşire faktörleri, doğruluk ve hız faktörleri, araç-gereç faktörleri, cazibe faktörleri ve vaat faktörleri şeklinde 8 asal boyutta açıklamıştır (Aksoy, 2005).

Engin ve Sevinç, Konya il merkezinde sağlık sektöründe hizmet sunan ve yatak kapasitesi olarak büyük ölçekli kabul edilen dört hastanede müşteri memnuniyeti analizi yapmışlardır (Engin ve Sevinç, 2005).

Varinli, Kayseri'deki özel bir hastanenin poliklinik hizmetlerinden yararlanan hastalarla yapılan yüzyüze görüşme yoluyla hizmet kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiyi incelemiştir (Varinli, 2004).

Engin ve Kamer, çalışmalarında bir ilaç dağıtım şirketinde servqual metodu ile performans analizi yapmışlardır (Engin ve Kamer, 2003).

Devebakan ve Aksaraylı, İzmir'de faaliyet gösteren özel bir hastanede algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmeye çalışmışlardır. Araştırma, hastanenin yatan hasta servislerinde gerçekleştirilmiştir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003).

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM METODU (SERVQUAL)

Hizmet kalitesine yönelik araştırmalarda, aşağıda beş maddede belirtilen sorulara cevaplar aranılmaktadır (Parasuraman ve diğ., 1988).

1. Hizmet kalitesi, müşteriler tarafından ne şekilde değerlendirilmektedir?
2. Müşteriler her şeyi içine alan bir değerlendirme mi yapmaktadır? Yoksa toplam bir sonuca ulaşmak için hizmetin

- belli boyutlarını mı değerlendirmekteler?
3. Eğer belli boyutlarını ele alarak bir sonuca ulaşmakta ise, değerlendirmelerinde kullandıkları boyutlar hangileridir?
 4. Bu boyutlar farklı hizmet türleri ve farklı müşteri kesimleri için değişiklik göstermekte midir?
 5. Eğer bir hizmetin kalitesinin değerlendirilmesinde müşteri beklentileri önemli bir rol oynuyor ise, bu beklentileri oluşturan ve etkileyen faktörler hangileridir?

Parasuraman, Zeithmal ve Berry 1990 yılında, araştırmalarına ve yaptıkları uygulamalara dayandırdıkları ve bazı değişikliklerle her sektöre uygulanabilir olduğunu iddia ettikleri Servqual olarak adlandırılan yöntemi ortaya koymuşlardır (Berry ve Parasuraman, 1991).

Müşteri beklentileri ve algılarının belirlenmesi; sonra bu iki faktör arasındaki farkın bulunması SERVQUAL yönteminin özünü oluşturur. Bu farkın büyüklüğü,

Parasuraman, Zeithmal ve Berry tarafından hizmet kalitesi, olarak tanımlanmıştır.

Parasuraman, Zeithmal ve Berry hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik ilk aşamada 10 tane Servqual boyutu oluşturmuşlar, daha sonra boyut sayısını ihtiyaca binaen 12'ye çıkarmışlardır. Müşterinin hizmet algısı ve beklentisi arasındaki farkı ölçmeye çalışan Parasuraman, Zeithmal ve Berry, bir hizmet işletmesinde hizmet kalitesini etkileyecek 5 nokta tespit etmişlerdir. Boşluk (gap) adını verdikleri bu farklar hizmeti veren ile alanın beklenti ve algıları açısından birbirlerine ne kadar yaklaştıklarını ortaya koyar (Parasuraman ve diğ.,1988).

TIP FAKÜLTESİ ARAŞTIRMA HASTANESİNDE UYGULAMA

(An Implementation in The Research and Practice Hospital of The Medicine Faculty)

Bu araştırmanın ana amacı, Konya il merkezinde faaliyette bulunan bir tıp fakültesi hastanesine ilişkin ayakta tedavi hizmetinden yararlanan hastalar tarafından algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmektir.

Çizelge 1. Örnek bireylerin demografik nitelikleri (*The demographic features of individuals*)

| Değişken | Aralık | Frekans | Yüzde |
|---------------|--------------------------|---------|-------|
| Cinsiyet | Bay | 22 | 37 |
| | Bayan | 38 | 63 |
| | Toplam | 60 | 100 |
| Meslek | Memur | 8 | 13 |
| | İşçi | 30 | 50 |
| | Serbest meslek | 10 | 17 |
| | Ev hanımı | 2 | 4 |
| | Emekli | 8 | 13 |
| | Öğrenci | 2 | 3 |
| | İşsiz | | |
| | Toplam | 60 | 100 |
| Eğitim Durumu | İlkokul | | |
| | Lise | 18 | 30 |
| | Üniversite | 32 | 53 |
| | Lisansüstü | 10 | 17 |
| | Diğer (okur-yazar değil) | | |
| | Toplam | 60 | 100 |

Anket soru formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde görüşülen hastalar hastanelere ilişkin 22 adet özelliği likert ölçek kullanarak ("1" hiç katılmıyorum, "7" tamamen katılıyorum anlamına gelmek üzere) ve mükemmel hastanelerin bu özelliklere ne derece sahip olmaları gerektiğini düşünerek değerlendirmişlerdir. İkinci bölümde, öngörülen beş hizmet kalitesi boyutları belirtilmeden tanımlarına göre toplamı 100 olacak şekilde önem derecelerine göre puanlandırılmıştır. Üçüncü bölümde, söz konusu hastanenin verdiği hizmetler düşünülerek 22 adet özelliğe 7'li ölçek üzerinden puan verilmektedir. Son bölümde, açık uçlu olarak cinsiyet, meslek ve eğitim durumu gibi Çizelge 1'de gösterilen demografik özellikler sorulmuştur.

Servqual Skorlarının Hesaplanması (The Computation of Servqual Scores)

Servqual skoru hesaplanırken müşterilerin "beklenti-algı" ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farktan yararlanılmaktadır. Bu farklar değerlendirilirken yine müşterilerin boyutlara verdikleri önem katsayıları hesaba katılmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru aşağıdaki gibi hesaplanmıştır:

$$\text{Servqual skoru} = \text{Algı Skoru} - \text{Beklenti Skoru}$$

Algılanan kalite; beklenen hizmet puanı ile algılanan hizmet puanı arasındaki fark olarak belirlenmiştir. Her madde için algılanan hizmet kalitesi puanı, yedi noktalı likert tipi ölçekte yer alan ve her bir beklenti ile algılama sorusuna verilen puanların farkı alınarak elde edilmiştir. Hizmet kalitesi olan bu fark puanları, +6 ile -6 arasında değişmektedir. Servqual Yönteminde boyut sayısı 5, kişi sayısı örneklem büyüklüğü kadar, önerme sayısı ise algı ve beklenti için eşit ve 22'dir. Servqual skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama servqual skoru hesaplanır.

Ortalama servqual skorları iki aşamada elde edilmektedir (Ciddi, 2005):

Adım 1: Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadeler verilen servqual skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür.

Adım 2: N sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve N'ye bölünür.

Çizelge 2. Boyutlar (Dimensions)

| BOYUTLAR | ORTALAM A | STANDART HATA |
|------------------|-----------|---------------|
| Somut Özellikler | 11,5 | -0,9333 |
| Güvenilirlik | 25,33 | -1,3389 |
| Heveslilik | 14,33 | -1,2778 |
| Güven | 30,17 | -1,1111 |
| Empati | 18,33 | -11,722 |

Toplam hizmet kalitesi skorunu elde etmek için Çizelge 2'de verilen 5 boyut için hesaplanan skorlar toplanıp 5'e bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış servqual skorudur. Ağırlıklı genel hizmet kalitesi, genel için hesaplanabildiği gibi, geneli oluşturan her bir boyut için de, aşağıda verilen dört adımdan oluşan hesaplama yöntemi kullanılarak hesaplanabilmektedir.

Genel Hizmet Kalitesi Puanı (Ağırlıklı Genel Servqual Skoru) Hesaplanması (The Computation of Overall Score for Service Quality)

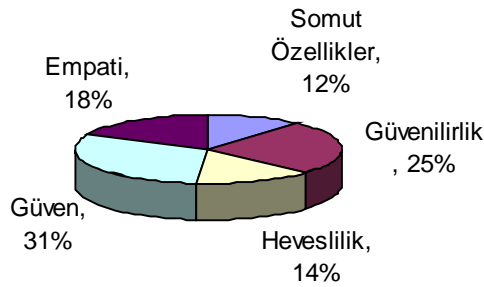
Adım1: Her bir müşteri için, her bir boyuta ait ifadeler (sorulara) verilen algı ve beklenti puanları arasındaki farklar toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür. Böylece her bir müşterinin her bir boyut ortalaması bulunur.

Adım2: Her bir müşterinin her bir boyut için hesaplanan ortalama puanları ile o müşterinin o boyuta verdiği önem derecesi çarpılır. Bulunan, her bir müşterinin her bir boyut için ağırlıklı ortalama puanlarıdır.

Adım 3: Her bir müşterinin her bir boyut için ağırlıklı ortalama puanları toplanarak her bir müşteri için ağırlıklı genel hizmet kalitesi puanı hesaplanır.

Adım4: Her bir müşteri için 3. adımda bulunan ağırlıklı genel hizmet kalitesi puanlarının toplanıp müşteri sayısı olan N'e bölünmesiyle, N müşteriye ait ağırlıklı genel hizmet kalitesi puanı hesaplanır.

Servqual metodu kullanılarak, somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olarak beş boyutta hastaların bekledikleri hizmet ve aldıkları hizmet değerlendirilmiştir. Sonuçta ağırlıklı genel servqual skoru -0,23 olarak hesaplanmıştır. Burada sonucun negatif olması beklentilerin tam olarak karşılanmadığını göstermektedir. Servqual skoru -6 ile +6 arasında olabilmektedir.



Şekil 1. Boyutların önem ağırlıkları (The weights of dimensions)

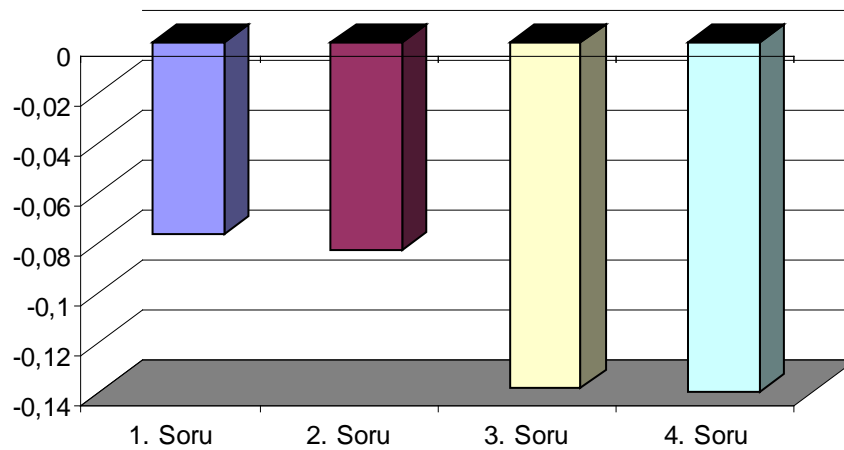
Bu değerlerin sıfır olması ise beklenen hizmetin, alınan hizmete eşit olduğunu göstermektedir. Başka bir deyişle müşteri memnundur, beklentileri tam olarak karşılanmıştır. Bizim hesapladığımız skor ise yaklaşık -0,23 ve sıfıra yakın olduğundan iyi bir değerdir fakat daha da iyi olması için çalışmalar yapılmalıdır. Hastanenin somut özellikleri bakımından beğenilmesinin skorun sıfıra yaklaşmasına etkisi olmuştur. Fakat hastaların %80'i bu boyutu en önemsiz boyut olarak görmüşlerdir. En önemli boyut ise hastaların %36,6'sı tarafından güven olarak belirlenmiştir. Bu yüzde değerleri en önemli ve

en önemsiz boyut hangisidir sorularının cevabı olarak ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan hastalardan bu beş boyuta 100 üzerinden puan vermeleri istenmiş, sonuçlar Şekil 1'de gösterilmiştir.

Hizmet kalitesi incelenen hastanenin yukarıda ifade edilen boyutlardan güvenin müşteri açısından ilk olarak iyileştirilmesi gerektiği ortaya konulmuştur. Özellikle gittikçe artan rekabet koşullarına ayak uydurabilmek için incelenen hastanenin de diğer sektörlerde olduğu gibi müşteri tatminine ve müşteri sadakatine son derece önem vermesi ve bunun için hizmet içi eğitime öncelik vererek yeniden yapılanması ihtiyacı ortaya çıkarılmıştır.

Boyutları tek tek incelediğimizde içerikleri açısından da öncelikler ortaya çıkmaktadır. Bu durum iyileştirmeye nereden başlanacağı konusunda daha ayrıntılı bilgiler vermektedir.

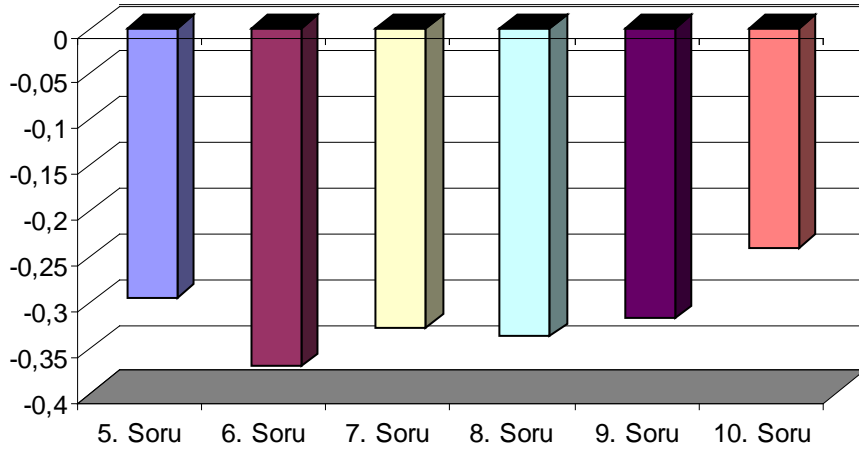
Servqual anketinde hastalara somut özelliklerle ilgili dört soru sorulmuştur. Alınan cevapların skorları aşağıdaki Şekil 2'de karşılaştırılmıştır. 3. ve 4. sorularda diğerlerine oranla iki kata yakın eksiklik görülmektedir. Buna göre hastane çalışanların iyi giyimli, temiz görünümlü olmasına ve hasta yakınlarının eğitiminde kullanılan araç-gereçlerin göze hoş görünmesine diğer somut özelliklere göre daha çok önem vermelidir. Fakat önem ağırlığı en düşük olan boyut olduğundan müşteri tatmini açısından diğer boyutlardaki iyileşmeler kadar etkili olmayacaktır. 3. ve 4. sorular somut özelliklerin en düşük boyutları olarak gözükse de tüm boyutlar açısından bakıldığında ortalamanın üstündedir.



Şekil 2. Somut özellikler (Tangibles)

Servqual anketinde hastalara güvenilirlik ile ilgili altı soru sorulmuştur. Alınan cevapların skorları aşağıdaki Şekil 3’de karşılaştırılmıştır. 6., 7. ve 8. sorular güvenilirlik boyutunda düşük değerlerdir. Fakat bu boyutun tüm sorularının değerleri ortalamanın altındadır. En düşük değer ise 6. soruyla personelin sempatik ve güven verici olmamasıdır. Hastane personel

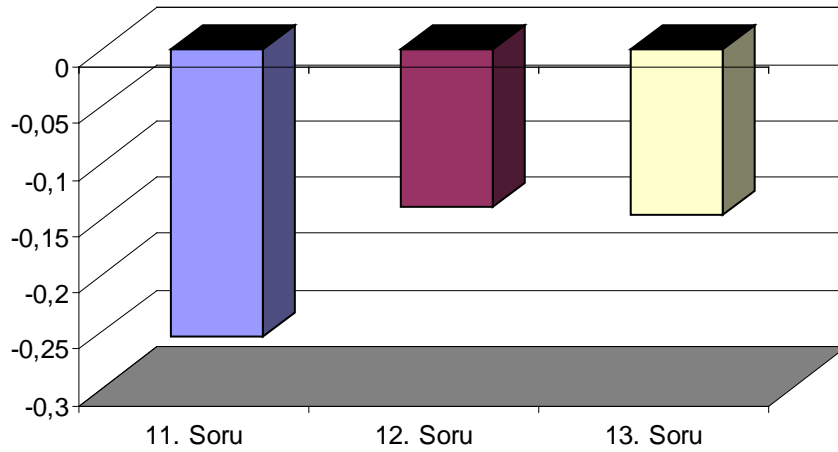
eğitilmelerine önem vermelidir. Bunun yanı sıra güvenilir olma ve sağlık hizmetini söz verilen zamanda yerine getirmeye de dikkat etmelidir. Güvenilirlik anket sonuçlarına göre önem ağırlığı olarak ikinci sıradadır. Hastaların %33’ü ise güvenilirlik en önemli boyut demişlerdir. Hastanenin bu konudaki iyileştirme çalışmalarını göz ardı etmemesi gerekmektedir.



Şekil 3. Güvenilirlik (Reliability)

Servqual anketinde hastalara heveslilik ile ilgili üç soru sorulmuştur. Alınan cevapların skorları aşağıdaki Şekil 4’te de karşılaştırılmıştır. 11. soru en düşük değere sahip ve ortalamanın

altındadır. Hastanenin sağlık hizmetini çabuk sunma konusunda eksikliği vardır. Önem ağırlığı olarak bu boyut dördüncü sıradadır.



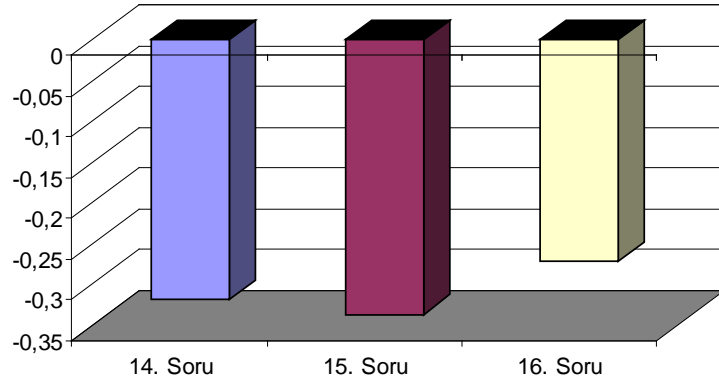
Şekil 4. Heveslilik (Responsiveness)

Servqual anketinde hastalara güven ile ilgili üç soru sorulmuştur. Alınan cevapların skorları aşağıdaki Şekil 5’te karşılaştırılmıştır. Güven ile ilgili soruların değerleri de ortalamanın altındadır. Güven önem derecesi bakımından ilk sırada gelmektedir ve iyileştirme çalışmalarında

öncelikli olarak ele alınması gereklidir. Bu boyutun en düşük değeri ise 15. soruyla hastaların teşhis ve tedavi konusunda kendilerini güvende hissedememeleridir. Bu hastane açısından son derece önemli bir sorundur. Bu sorun hastaya hastalığının ve

tedavi yöntemlerinin açıkça anlatılamaması ve iletişim eksikliğinden de kaynaklanmaktadır. Hasta yoğunluğundan dolayı zamanın

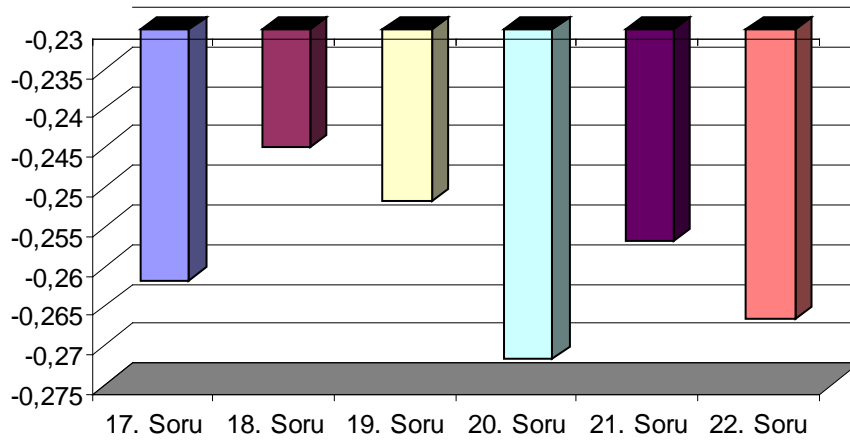
yetersizliği de beraberinde iletişim eksikliğini getirmektedir. Bu yönde iyileştirmelerin yapılması çok önemlidir.



Şekil 5. Güven (Assurance)

Servqual anketinde hastalara empati ile ilgili altı soru sorulmuştur. Alınan cevapların skorları aşağıdaki Şekil 6'da karşılaştırılmıştır. Bu boyutta da tüm soruların cevapları ortalamanın altındadır. En düşük değer 20. soruyla tüm

hizmet noktalarında bilgili kişilerin bulundurulması konusundaki eksikliklerdir. Personel sayısının artırılmasıyla ve yeni düzenlemelerle iyileştirilebilir. Empati boyutu önem derecesi bakımından da üçüncü sıradadır.



Şekil 6. Empati (Empathy)

SONUÇ ve ÖNERİLER (RESULT and RECOMMENDATIONS)

Konya il merkezinde faaliyette bulunan bir araştırma ve uygulama hastanesine ilişkin ayakta tedavi hizmetinden yararlanan hastalar tarafından algılanan hizmet kalitesi düzeyinin ölçüldüğü bu çalışmada elde edilen sonuçlar ışığında, hastaların beklentilerinin daha iyi karşılanmasını ve hastanenin sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik aşağıda sıralanan öneriler sunulmuştur:

Sağlık sektöründeki gelişmelere paralel olarak hasta ihtiyaç ve zevklerinin değişmesi, özel hastanelerde daha çok ilgi gösterildiğine inanılması hastane için tehdit oluşturmaktadır. Özel hastanelerde; hastaneye girer girmez hastanın güler yüzlü bir hostes tarafından karşılanması ve yönlendirilmesi veya eşlik edilmesi, empati kurulması yıllarca kamu hastanelerinde tedavi görmüş bir hasta için son derece cazibedar olabilir. Personel eğitimiyle, sayısının artırılmasıyla ve profesyonel kadro ve cihazları ön plana çıkaran reklamların yapılmasıyla müşteriler geri toplanabilir.

Hastanede hastanın teşhis ve tedavisi için hastanenin tüm imkânları kullanılmaktadır. Kayıtların güvenilir bir şekilde tutulması da güven açısından önemlidir. Hasta ihtiyaçlarına daha etkin cevap verecek şekilde hasta odalarının düzenlenmektedir. Ayrıca hasta ve hasta yakınlarının vakit geçirebileceği yeşil alanlara sahiptir.

Hastaların hekimlerin anlattıklarını anlamada çektiği zorluklar da hasta sorunları arasında yer almaktadır. Hasta yakınlarının eğitiminde kullanılan araç ve gereçlerin (broşür, maket. vb) arttırılması ve daha anlaşılır hale getirilmesi gereklidir.

KAYNAKLAR (REFERENCES)

- Aksoy, R., 2005, "Zonguldak'ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık Hizmeti Kalite Değerlemesi", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 5.
- Aslan, Ş., Sezgin, M., Haşiloğlu, B. S., 2008, "Özel Sağlık Kuruluşlarında Müşteri Memnuniyeti ve Memnuniyeti Oluşturan Unsurların Araştırılması", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (20).
- Ciddi, K., 2005, "Temmuz 13", *Önce Kalite Dergisi*, 93 (13).
- Demirel, Y., Yoldaş, A., Uslu Divançlı, S., 2009, "Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *Akademik Bakış*, (16)
- Devebakan, N., Aksaraylı, M., 2003, "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5,1.
- Engin O., Kamer, S., 2003, "Bir İlaç Dağıtım Şirketinde Servqual Metodu ile Performans Analizi", *İpekyolu*, sayı:179.
- Engin O., Sevinç, A., 2005, "Sağlık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti ve Konya'da Hizmet Veren Hastanelerde bir Uygulama", *Verimlilik Dergisi*, 3.
- İçli, E., Kuşuoğlu, S., Aslan, F. E., 2006, "Sosyodemografik Değişkenlerin Hasta Memnuniyetine Etkisi", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi* 11,1.
- Kıdak, L. D., Aksaraylı, M., 2008, "Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10,3.
- Leonard, L. B., Parasuraman, A., 1991, *Service Marketing*, FreePress, United States, 1-25.
- Özer, A., Çakıl, E., 2007, "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler", *Tıp araştırmaları Dergisi*, 5,3.
- Parasuraman, A., Valarie A., Zeithaml, B., Leonard L. B., 1998, "A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality: SERVQUAL", *Journal of Retailing*, 12-40.
- Rahman, S., Erdem R., Devebakan N., 2007, "Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Elazığ'daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9,3.
- Varinli, İ., 2004, "Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki-Kayseri'de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17,2.
- Yatkin, A., 2003, *Toplam Kalite Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Zerenler, M., Öğüt, A., 2007, "Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18).