

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÖZEL HASTANELERDE VIP SERVİS HİZMETLERİ  
YÖNETİMİ VE MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Melek DERELİ**

İSTANBUL, 2009

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÖZEL HASTANELERDE VIP SERVİS HİZMETLERİ  
YÖNETİMİ VE MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan

**Melek DERELİ**

Öğrenci No:

**070746173**

Danışman;

**Prof. Dr. Muhittin KARABULUT**

İSTANBUL, 2009

## **YEMİN METNİ**

Sunduğum Yüksek Lisans Tezimi, Akademik Etik ilkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın, bizzat kendimin hazırladığına and içerim. .../11/2009

MELEK DERELİ

# ÖZEL HASTANELERDE VIP SERVİS HİZMETLERİ YÖNETİMİ VE MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI

Tezi Hazırlayan: **Melek DERELİ**

## ÖZET

Sağlık Hizmetleri, kişinin beden ve ruhen tam bir iyilik halinde bulunması amacıyla yürütülen koruyucu, tedavi edici ve rehabilite edici faaliyetlerin tümüdür.

Sağlık hizmetlerinin amacı, toplumun ihtiyacı olan sağlık hizmetlerini, müşterinin istediği zamanda ve nitelikte (kalitede) ve mümkün olan en düşük maliyetle sunmaktır. Kaliteli hizmetin göstergelerinden biri hizmeti alanların memnuniyet düzeyidir. Memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve beklentiler doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir.

Çalışmamızda, konunun teorik yönü incelendikten sonra pilot bir araştırma ile uygulama yönü ele alınmıştır. Araştırmanın amacı; özel hastanelerde etkili olan kritik faktörlerin müşteri odaklı olarak saptanması ve bu kriterlerin önceliklerinin belirlenmesidir. Bu amaçla pilot bir araştırma yapılmıştır. Hazırlanan ankette ki, kriterler “servqual” modele göre uyarlanmış olup, Vıp (Özel Servis) hizmeti alan hastanın bu hizmeti almadan önce ki beklentilerini ve aldığı hizmet sonrası memnuniyetinin ölçümüne yönelik olarak hazırlanmıştır.

Anket sonucunda; VIP servisini tercih eden hastalar, doktorların kendisine güven vermesi konusunda en yüksek beklentiye sahipken; hastanenin ulaşımı konusunda en düşük beklentiyle hastaneye başvuruyorlar. Hizmeti aldıktan sonra ise; en yüksek memnuniyet hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olması, en düşük memnuniyet ise hastanenin yemekleri olduğu görülmüştür

**Anahtar kelimeler:**Özel hastane,yönetim, VIP servis, memnuniyet

# VIP SERVICE MANAGEMENT IN PRIVATE HOSPITALS AND SATISFACTION SURVEY

Presented by: **Melek DERELİ**

## Abstract

Health services are preventing, therapeutic, and rehabilitate activities that are given in order to make people feel good about physically and mentally.

The aim of the health services is presenting the community health services when the customers need them and in which quality they want them and by the available lowest cost. One of the indicators of high quality service is the satisfaction level of the people who get this service. Determining the level of the satisfaction is important for increasing the quality of service and offering more quality services according to the expectations.

In our study, after investigating the theoretical aspects of the subject, we addressed the application aspect by a pilot research. The aim of our study is determining the **critical factors** that are effective in private hospitals as customer-oriented and determining the priorities of these criterias. For this purpose a pilot research has been done. The criterias prepared for the survey are adapted the model "servqual" and they are prepared according to the expectations of the patient before getting VIP (private service) services and the expectation level of the patient after getting these services.

According to the survey results, while patients prefer VIP services have the highest expectations about being given the impression of being trustworthy by the doctors, they prefer the hospital with the lowest expectations of transportation. After getting the service, it is learned that the highest satisfaction is being the nurses cheerful and the lowest satisfaction is the food of the hospital.

**Key words:** Private hospitals, management, VIP service, satisfaction

# İÇİNDEKİLER

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ÖZET</b> .....                                           | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                       | <b>iv</b>   |
| <b>TABLolar LİSTESİ</b> .....                               | <b>viii</b> |
| <b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....                               | <b>ix</b>   |
| <b>KISALTMALAR</b> .....                                    | <b>x</b>    |
| <b>1.GİRİŞ</b> .....                                        | <b>1</b>    |
| <b>2. BİR İŞLETME OLARAK HASTANENİN İNCELENMESİ</b> .....   | <b>2</b>    |
| 2.1. Hastanenin Tanımı ve Amacı.....                        | 2           |
| 2.2. Hastanelerin Sınıflandırılması.....                    | 3           |
| 2.2.1.Hizmet Türlerine Göre Hastaneler .....                | 3           |
| 2.2.1.1. Genel Hastaneler .....                             | 3           |
| 2.2.1.2. Eğitim Hastaneleri.....                            | 4           |
| 2.2.1.3. Özel Dal Hastaneleri .....                         | 4           |
| 2.2.2. Mülkiyetine Göre Hastaneler .....                    | 4           |
| 2.2.2.1. Kamu Hastaneleri.....                              | 4           |
| 2.2.2.2. Özel Hastaneler .....                              | 4           |
| 2.2.3. Ortalama Kalış Sürelerine Göre Hastaneler.....       | 5           |
| 2.2.3.1.Kısa Kalış Süreli Hastaneler .....                  | 5           |
| 2.2.3.2.Uzun Kalış Süreli Hastaneler .....                  | 5           |
| 2.3. Hastanenin Fonksiyonları.....                          | 6           |
| 2.3.1. Hasta ve Yaralıların Bakımı ve Tedavisi .....        | 6           |
| 2.3.2. Eğitim.....                                          | 7           |
| 2.3.3. Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri.....            | 8           |
| 2.3.4. Toplumun Sağlık Seviyesine Katkıda Bulunma .....     | 8           |
| 2.4. Hastane Yönetimi.....                                  | 9           |
| 2.5. Hastanelerin Özellikleri .....                         | 9           |
| <b>3.ÖZEL SAĞLIK HİZMETLERİ YÖNETİMİ</b> .....              | <b>11</b>   |
| 3.1. Hizmetin Tanımı; Ürün ve Hizmet Sınıflandırılması..... | 11          |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Sağlık Hizmetlerinin Tanımı ve Amacı .....                         | 12 |
| 3.3. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması .....                       | 13 |
| 3.4. Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri ve Diğer Hizmetlerden Farkı ..... | 15 |
| 3.5. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı .....                          | 16 |
| 3.6. Sağlık Hizmetleri ve Pazarlama .....                               | 17 |
| 3.6.1. Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Hasta Tatmini .....             | 18 |
| 3.6.2. Özel Hastanelerde Pazarlama Fonksiyonları .....                  | 19 |
| 3.7. Özel Hastanelerde İnsan Kaynakları Yönetimi .....                  | 20 |
| 3.8. Özel Hastanelerde Ev İdaresi Hizmetleri .....                      | 21 |

#### **4.ÖZEL HASTANELERDE VIP SERVİS HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ/HASTA MEMNUNİYETİ..... 22**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Özel Hastanelerde Müşteri /Hasta Kavramı ve Memnuniyeti ..... | 22 |
| 4.1.1. Hasta/Müşteri Memnuniyetinin Önemi .....                    | 22 |
| 4.1.2. Hasta Beklentileri ve Oluşma Süreci .....                   | 23 |
| 4.1.3. Hasta Beklentilerinin Düzeyi .....                          | 23 |
| 4.1.4. Hasta Beklentilerinin Sınıflanması .....                    | 24 |
| 4.1.5. Özel Hastanelerde Müşteri Sadakati .....                    | 25 |
| 4.1.6. Müşteri İlişkileri Yönetimi .....                           | 25 |
| 4.2. Özel Hastanelerde VIP Servislerine Genel Bakış .....          | 26 |
| 4.2.1. VIP Servis Hizmeti Kavramı .....                            | 26 |
| 4.2.2. VIP servisi Farkı ve Özellikleri .....                      | 26 |
| 4.2.3. VIP servisi Talep Eden Hastalar .....                       | 27 |
| 4.2.4. VIP Hizmeti Alan Hastaların Beklentileri .....              | 27 |

#### **5.UYGULAMA: İKİ ÖZEL HASTANEDEN ( MEMORİAL VE HİSAR) VIP SERVİS HİZMETİ ALAN HASTALARIN BEKLENTİ VE MEMNUNİYETİNİN ARAŞTIRILMASI ..... 28**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....     | 28 |
| 5.2. Araştırmanın Yöntemi .....            | 28 |
| 5.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi ..... | 29 |
| 5.4. Sayıtlılar .....                      | 29 |
| 5.5. Araştırmanın Sınırlılığı .....        | 29 |
| 5.6. Anket Sorularının Belirlenmesi .....  | 29 |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.7. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntem ve Analizler ..... | 30        |
| 5.8. Hipotezler .....                                               | 30        |
| 5.9. Verilerin Analizi .....                                        | 31        |
| <b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>                                       | <b>62</b> |
| <b>KAYNAKLAR .....</b>                                              | <b>63</b> |
| <b>EKLER.....</b>                                                   | <b>69</b> |



## TABLolar LİSTESİ

| <u>Tablo No</u>  |                                                                               | <u>Sayfa No</u> |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Tablo 1.</b>  | Fiziksel Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklar.....                          | 12              |
| <b>Tablo 2.</b>  | Beklenti Anketi Güvenilirlik Değeri.....                                      | 31              |
| <b>Tablo 3.</b>  | Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri.....                      | 32              |
| <b>Tablo 4.</b>  | Memnuniyet Anketi Güvenilirlik Değeri.....                                    | 32              |
| <b>Tablo.5.</b>  | Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri.....                      | 33              |
| <b>Tablo.6.</b>  | Katılımcıların Kişisel Özelliklerin Dağılımı.....                             | 34              |
| <b>Tablo.7.</b>  | Katılımcıların Kişisel Tercihlerin Dağılımı.....                              | 37              |
| <b>Tablo.8.</b>  | Hastanelere Göre Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Değerlendirilmesi..... | 40              |
| <b>Tablo.9.</b>  | Hastanelere Göre Katılımcıların Kişisel Tercihlerinin Değerlendirilmesi.....  | 42              |
| <b>Tablo.10.</b> | Beklenti Anketine Verilen Cevapların Dağılımı.....                            | 44              |
| <b>Tablo.11.</b> | Memnuniyet Anketine Verilen Cevapların Dağılımı.....                          | 45              |
| <b>Tablo.12.</b> | Hastanelere Göre Beklenti Puanlarının Değerlendirilmesi.....                  | 46              |
| <b>Tablo.13.</b> | Hastanelere Göre Memnuniyet Puanlarının Değerlendirilmesi...                  | 50              |
| <b>Tablo.14.</b> | Beklenti Ve Memnuniyet Puanlarının Korelasyonu.....                           | 54-             |
|                  |                                                                               | 57              |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

| <b>Şekil No</b>   |                                                                                         | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Şekil. 1.</b>  | Türkiye’de Mülkiyetlerine Göre Hastaneler.....                                          | 5                      |
| <b>Şekil. 2.</b>  | Bütüncül Sağlık Hizmeti Sunan Kurumlar.....                                             | 15                     |
| <b>Şekil. 3.</b>  | Beklentiler Hiyerarşisi.....                                                            | 24                     |
| <b>Şekil. 4.</b>  | Yaş Dağılımı.....                                                                       | 35                     |
| <b>Şekil..5.</b>  | Cinsiyet Dağılımı.....                                                                  | 35                     |
| <b>Şekil..6.</b>  | Öğrenim Durumu Dağılımı.....                                                            | 36                     |
| <b>Şekil..7.</b>  | Meslek Dağılımı.....                                                                    | 36                     |
| <b>Şekil..8.</b>  | Tedavi Ücretlerini Karşılama Dağılımı.....                                              | 37                     |
| <b>Şekil..9.</b>  | VIP Servisinde Genel Memnuniyet Dağılımı.....                                           | 38                     |
| <b>Şekil..10.</b> | Daha Sonra Hastaneye İhtiyaç Olursa VIP Servisini Tercih Etme Oranlarının Dağılımı..... | 39                     |
| <b>Şekil..11.</b> | Hastanelere Göre Öğrenim Durumlarının Dağılımı.....                                     | 41                     |
| <b>Şekil..12.</b> | Hastanelere Göre Tedavi Ücretlerinin Karşılama Durumlarının Dağılımı.....               | 43                     |
| <b>Şekil..13.</b> | Hastanelere Göre Beklenti Puanlarının Dağılımı.....                                     | 50                     |
| <b>Şekil..14.</b> | Hastanelere Göre Memnuniyet Puanlarının Dağılımı.....                                   | 53                     |
| <b>Şekil..15.</b> | Hisar Hastanesinin Beklenti ve Memnuniyetinin Durumunun Dağılımı.....                   | 55                     |
| <b>Şekil..16.</b> | Memorial Hastanesinin Beklenti ve Memnuniyet Durumunun Dağılımı.....                    | 56                     |

## KISALTMALAR

|               |                                               |
|---------------|-----------------------------------------------|
| <b>a.g.e.</b> | :Adı Geçen Eser                               |
| <b>a.g.k.</b> | :Adı Geçen Kitap                              |
| <b>a.g.m.</b> | :Adı Geçen Makale                             |
| <b>AÇSAP</b>  | :Ana ocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezi |
| <b>BKZ.</b>   | :Bakınız                                      |
| <b>JCAHO</b>  | :Sağlık Kurumları Akreditasyon Komisyonu      |
| <b>TS-ISO</b> | :Kalite Güvence Sistem Standardı              |
| <b>VIP</b>    | :Very Important Person(nemli Kişi)           |
| <b>WHO</b>    | :Dünya Sağlık rgt                          |

## 1.GİRİŞ

Dünyada hızlı bir biçimde yaşanan değişimler ve gelişmeler etkisini her alanda gösterdiği gibi sağlık hizmetlerinde de göstermektedir. Günümüz koşullarında hizmet sektöründeki özel hastaneler, birbirlerine karşı rekabet avantajı sağlayabilmek, etkinliklerini arttırabilmek için yoğun bir çaba göstermektedirler.

Sağlık alanında kaliteli hizmetin bir göstergesi hizmeti alanların memnuniyet düzeyidir. Memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin arttırılması ve beklentiler doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. Hizmet sektöründe kalitenin öneminin artması, kalitenin etkin şekilde ölçülmesi problemini de beraberinde getirmiştir. Bu ihtiyaca cevap vermek üzere, SERVQUAL modeli genel bir model olup, çeşitli hizmet kurumlarında geçerliliğini kanıtlamıştır.

Özel Hastaneler, birer hizmet kuruluşu ve kar amacı güden kuruluşlardır. Günümüz rekabet koşullarını da düşünürsek, hedef kitle olarak vip servisi (özel servisi) tercih eden hastaları ön planda gösterebiliriz. Özel servis hizmetini tercih eden hastaların, beklenti ve memnuniyet düzeylerinin ölçümü yapılarak, daha kaliteli bir hizmet vermek için sürekli iyileştirmeye gidilebilir.

Bu çalışma; özel hastanelerde etkili olan kritik faktörlerin müşteri odaklı olarak saptanması ve bu kriterlerin önceliklerinin belirlenmesi için VIP (Özel Servis) hizmeti alan hastanın bu hizmeti almadan önce ki beklentilerini ve aldığı hizmet sonrası memnuniyetlerini değerlendirmek için yapılmış olup iki farklı özel hastaneye aynı dönemlerde başvuran VIP servisinden hizmet alan hastaların beklenti ve memnuniyetleri karşılaştırılmıştır.

## 2. BİR İŞLETME OLARAK HASTANENİN İNCELENMESİ

### 2.1. Hastanenin Tanımı ve Amacı

Hastanelerin tüm hizmet sektörleri içinde özel bir yeri vardır. Bir ülkedeki hastaneler toplumun tümüne hizmet sunarlar. Tarım sektörü, imalat sektörü, hizmet sektöründe çalışan insan gücü hastalandığında ya da herhangi bir kazaya uğradığında bu sistemden yararlanır.

Hastane teriminin kökeni Latince “hastel”, “hotel”, “hast” ve “hospice” kelimeleridir. Bütün bu kelimelerin ortak anlamı Hastane teriminin kökeni Latince “hastel”, “hotel”, “hast” ve “hospice” kelimeleridir. Bütün bu kelimelerin ortak anlamı misafirperverliktir. Hastanenin bir çok tanımı yapılmıştır. Başka bir tanıma göre, binası, teçhizatı, sağlık personeli ile insanların ızdıraplarını dindiren, hastalıklarını tedavi eden, bulaşıcı hastalıkların yayılmasına engel olan çevre halkının sağlığını korumak için onlarla ilişkiyi sürekli muhafaza ederek tedbirler alan ve içindeki hastalıklarla mücadele için ilmi tetkikler, araştırmalar yapılan sosyal bir müessesedir. (Toraki, 1999, s.62) Dünya Sağlık Örgütü (WHO) hastaneleri, ”müşahade, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırılacak sağlık hizmeti veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri yataklı kuruluşlardır” olarak tanımlamaktadır. Özünde aynı, birbirini tamamlar nitelikteki bu tanımlarda “eğitim”, “araştırma ve geliştirme” ile “toplumun sağlık seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunma veya toplumsal sağlık programlarına katılma “ olarak adlandırılan işlevlerin eksik olduğu söylenebilir. Ancak hastanelerin esas işlevi tedavi hizmeti olmuştur. Sözü edilen diğer işlevler, tedavi işlevinin iyi bir şekilde yerine getirilmesini sağlayan veya kolaylaştıran ve esas işlevin türevleri diyebileceğimiz işlevlerdir. (Seçim, 1994, s.2)

Hastaneleri sistem yaklaşımıyla ele aldığımızda, hastaneler; dinamik, değişken bir çevre içinde, aldıkları girdileri dönüştürme süreçlerinden geçirerek, çıktılarının önemli bir kısmını yine aynı çevreye veren, geri bildirim mekanizmasına sahip organizasyonlardır. Hastanenin girdileri: hastalar, insan gücü , malzeme, fiziksel ve parasal kaynaklardır. Çıktıları ise, hasta ve yaralıların tedavisi, çalışanların hizmet içi eğitimi, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, öğrencilerin klinik

eğitimleri ve toplumun sağlık seviyesine katkıda bulunmadır. (Seçim, 1994, s.3) Dönüştürme süreçleri, bu sonuçlara ulaşmak için hastanedeki her birimin kendi içinde planlama, örgütleme, yürütme ve denetleme faaliyetlerini gerçekleştirmesi gerekmektedir.

Hastanelerin birinci amacı, hasta ve yaralılara ihtiyacı olan tıbbi tedavisini ve hemşirelik bakımını sürekli olarak sağlamaktır. Ayrıca, son yıllarda bu amaçların arasına hastalığın önlenmesi, var olan sağlığın korunarak güçlendirilmesi de eklenmiştir. Hastanelerin diğer amaçları da, hekim, hemşire, tıp teknisyeni, eczacı, diyetisyen, fizyoterapist gibi meslek gruplarının eğitim ve öğretiminde; teorik ve pratik alanda kolaylıklar sağlamak ve sağlıkla ilgili her türlü bilimsel inceleme ve araştırmaları yönetmektir.

Freman a göre, bir işletme olarak hastanelerin amacı: hasta beklentilerinin karşılanmasıdır. (Daloğlu, 1991, s.3) VIP servis ise, bir bakıma, sağlığa kavuşmayı gelirin önüne almış kişilerin bulunduğu ve talebin fiyat elastikiyetinin sert olduğu bölümlerdir.

## **2.2. Hastanelerin Sınıflandırılması**

*“Hastaneler verdikleri tedavi hizmetlerinin türüne, yönetim ve kontrollerine, finansal kaynakların türüne (mülkiyet türüne), büyüklüklerine (yatak kapasitelerine), hastaların hastanede kalış sürelerine, kadrolu personelinin kompozisyonuna göre sınıflandırılabilir. Fakat yapılan sınıflandırmalarda genellikle, “verilen tedavi hizmetinin türü”, “hastaların hastanede kalış süreleri”, “finansal kaynakların türü yani mülkiyet türü” ve “büyüklükleri” esas alınmaktadır.”* (Seçim, 1994, s.3)

### **2.2.1.Hizmet Türlerine Göre Hastaneler**

#### **2.2.1.1. Genel Hastaneler**

Her türlü acil vaka ile yaş ve cinsiyet farkı gözetilmeksizin, bünyesindeki mevcut uzmanlık dallarıyla ilgili hastaların kabul edildiği hastanelerdir.

### **2.2.1.2. Eğitim Hastaneleri**

Öğretim, eğitim ve araştırma yapılan, uzman ve ileri dal uzmanları yetiştirilebilen genel ve özel dal hastaneleridir. Yardımcı sağlık personeli ve öğrenci hemşirelere verilen klinik eğitimden ziyade burada sözü edilen eğitim hekimlere uzmanlık kazandırmayı amaçlayan eğitimidir.

Eğitim hastanelerinin temel işlevleri ileri tetkik ve araştırma gerektiren hastalıkların tedavisini yapmak, gerekli eğitim ve araştırma faaliyetlerinde bulunmaktır.

### **2.2.1.3. Özel Dal Hastaneleri**

Belirli yaş ve cinsiyette hastaların kabul edildiği hastanelerdir. Belirli bir hastalığa tutulanlar yahut, bir organ veya organ grubu hastaların müşahade, muayene, teşhis ve tedavi edildikleri hastanelerdir. Çocuk hastaneleri ve doğum hastanelerini örnek verebiliriz.

## **2.2.2. Mülkiyetine Göre Hastaneler**

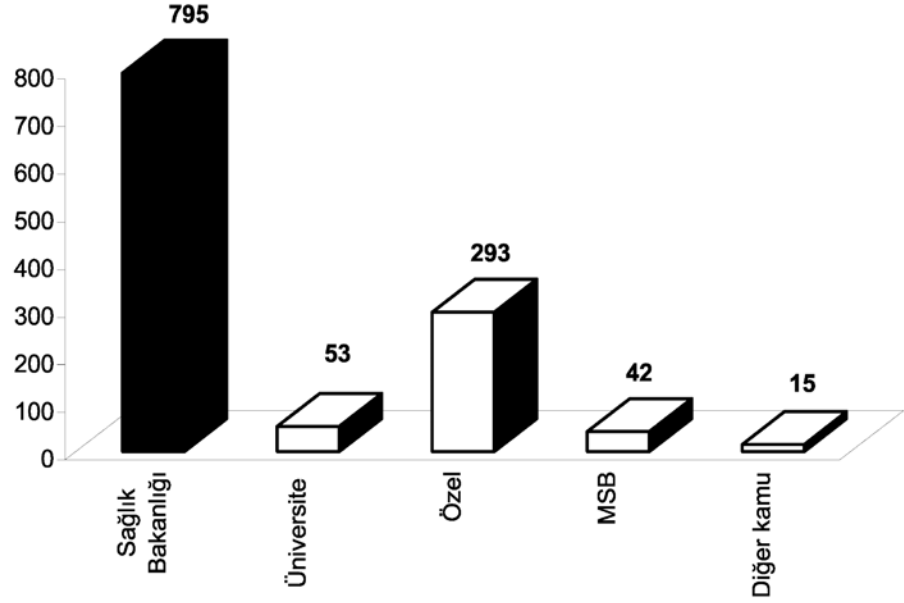
Hastanenin mülkiyetinin hangi kurum ve kuruluşlara ait olduğuna ya da kurum ve kuruluşların niteliğine göre iki grupta sınıflandırılmaktadır.

### **2.2.2.1. Kamu Hastaneleri**

Kamu hastaneleri devlete doğrudan bağlı olan hastanelerdir. Sağlık Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığına bağlıdır. Birde devlete dolaylı yoldan bağlı hastaneler vardır. Bunlar Üniversite ve Belediye gibi kurum ve kuruluşlara ait olan hastanelerdir. Mülkiyetlerine göre hastaneler şekil 1’de gösterilmiştir. (Kelat, 2007, s.33)

### **2.2.2.2. Özel Hastaneler**

Sağlık hizmetlerini kendi finansal kaynaklarıyla sürdüren hastanelerdir. Kişiler, azınlıklar ve yabancılar tarafında işletilmektedirler.



**Şekil 1. Türkiye’de Mülkiyetlerine Göre Hastaneler**

**Kaynak:** Sağlık Bakanlığı Yataklı Tedavi Kurumları İstatistik Yıllığı (2005)

### 2.2.3. Ortalama Kalış Sürelerine Göre Hastaneler

Yatarak verilen tedavi hizmetinden yaralana hastaların, hastanede kalış süresine bakılarak yapılan sınıflandırmadır.

#### 2.2.3.1. Kısa Kalış Süreli Hastaneler

Kısa kalış süreli hastaneler, hastaların %50 den fazlasının 30 günden az hastanede kaldığı hastanelerdir. Türkiye’deki Devlet Hastaneleri bu gruba örnek gösterilebilir.

#### 2.2.3.2. Uzun Kalış Süreli Hastaneler

Uzun kalış süreli hastaneler hastaların yarısından fazlasının 30günden daha fazla hastanede kaldığı hastanelerdir. Psikiyatri hastanesi örnek verilebilir.

Organizasyon açısından diğer önemli bir sınıflandırma da, hastanelerin büyüklüklerine (yatak kapasitelerine) göre sınıflandırılmasıdır. Hastane büyüdükçe yeni hizmet birimlerine ihtiyaç duyulacak ve organizasyonlarda değişiklik yapılması



gerekecektir. Hastane içindeki idari kademe ve diğer pozisyonların sayısında artışlar olabilecektir. Büyüklüklerine göre hastaneler 25, 50, 100, 200, 400, 600, 800 ve üstü yatak kapasiteli hastaneler olarak sınıflandırılmaktadır.

Ayrıca günümüzde önem kazanan akreditasyon, hastaneler arası yeni bir sınıflandırmayı ortaya koymuştur. Bu sınıflandırmayı akredite edilen ve edilmeyen hastaneler olarak söyleyebiliriz. Sağlık Kurumları Akreditasyon Komisyonu (JCAHO) tarafından belirlenen standartlara uygunluğu saptanan hastaneler akredite hastanelerdir. Özellikle ABD’de akreditasyon, hastanelerin finansal yapısını ciddi şekilde etkilemektedir. Sigorta kuruluşları akredite olmayan hastanelerle sözleşme yapmamaktadır. Ayrıca akreditasyon, hastanenin kurumsal imajını saygınlığını arttırmakta ve hastalar tarafından tercih edilme nedenlerinden biri olmaktadır. Türkiye’de böyle bir sınıflandırma henüz yeni yapılanmaktadır. Öyle ki akredite olan hastaneler sadece bazı özel hastanelerden ibarettir. (Bıyıklı, 2007, s.15)

### **2.3. Hastanenin Fonksiyonları**

Hastaneler fonksiyon bakımından çok karışık yapılardır. İlk fonksiyonu olarak hasta tedavi ve bakımı akla gelse de bunun dışında birçok fonksiyonu vardır. Gerek verilen tedavi, bakımın sürekliliği ve gelişmesi için; gerekse insanların sağlık seviyelerini yükseltmek için hastanelere bir çok sorumluluk düşmektedir.

#### **2.3.1. Hasta ve Yaralıların Bakımı ve Tedavisi**

Hastanelerin temel fonksiyonu hastalıkların tedavisidir. Hastalık, vücudun gerekli fonksiyonlarını yapamaması durumudur. Hastane hastalara, kendisini hasta hissedenlere ve sağlık durumunu kontrol ettirmeye isteyenlere sunulan tıbbi tedavi, teşhis, gözlem, rehabilitasyon, klinik, poliklinik, ameliyathane hizmetlerini kapsamaktadır. (Kelat, 2007, s.36) Hasta bakımı kurumsal olarak ikiye bölünebilir: Tıbbi bakım ve hastane bakımı. Tıbbi Bakım; hekim muayenesi, teşhis ve tedavisini kapsarken, hastane bakımı ise hastanenin tüm genel ve özel hizmetlerini kapsar. Hastane bakımına örnek olarak; Hemşirelik Hizmetleri ve Otelcilik Hizmetlerini (diğer bir ismi housekeeping) verebiliriz.

### 2.3.2. Eğitim

Hastaneler aynı zamanda birer eğitim kurumudur. Hastanelerde verilen veya beklenen eğitim hizmetleri; hasta ve yakınlarının eğitimi, hastane personelinin hizmet-içi eğitimi, sağlık konularında kamuoyunun eğitimi ve öğrenci eğitimleri olarak sıralayabiliriz.

Hastaneye başvuran hasta ve yakınlarının fiziksel ve psikolojik yapıları ile beklentileri diğer kurumlara başvuranlardan çok farklı olup sıkıntı, endişe, gerginlik ve korku duygusu ile stres içinde olan kişilerdir. Kendilerine verilen hizmeti diğer üretim işletmelerinde olduğu gibi bilinçli bir şekilde denetleyemezler. Tamamen hekime ve sağlık personeline bağımlılık söz konusudur. Bu nedenle hasta ve yakınlarının ihtiyaçları doğru bir şekilde tespit edilip, onların hastalıkları konusunda bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri önemlidir. (Yanmaz, 2005, s.6) Bu nedenlerle, hastaya ve yakınlarına hastalığın mahiyeti, özellikleri ve tedavisi ile ilgili bilgiler verilmekte, bu konuda eğitilmektedirler. Bu eğitim ayrıca hastane masraflarının azaltılması ve toplumun sağlık düzeyinin yükseltilmesi açısından da önem taşımaktadır.

Hastanelerin diğer bir eğitim türü de personelin hizmet-içi eğitimidir. Nitelikli hizmetin üretilmesi, verimliliğin arttırılmasında insan kaynaklarının önemi büyüktür. Tıp biliminde hızla gelişen teknolojik gelişmelerle birlikte hizmet-içi eğitimin önemi daha da artmıştır. Hizmet-içi eğitim; işe yeni alınan personelin işe alışmasını sağlamak, personelin bilgilerini tazelemek, yeni gelişmelerin takip edilmesini sağlamak, çalışanlarının bilgi ve becerilerinin geliştirmelerini sağlamayı amaçlamaktadır.

Hastanelerden beklenen diğer bir eğitim türü de kamuoyunun eğitimidir. Amaç; hastane standartlarının neler olduğunun, bu standartların neden ve nasıl geliştirildiğinin topluma doğru bir şekilde aktarılmasıdır. İnsanların sağlık hizmetlerinden etkin biçimde faydalanması için doğru yönlendirilmesini sağlamaktır. Sağlıklı kişilerinde mevcut durumlarını korumaları için periyodik kontrollerini yaptırmaya teşvik etmek, hastaneden korkan kişilerin korkusunu yenmeye yardımcı olmak örnek verilebilir. Bu amaca ulaşabilmek için hastanelerin birbirleriyle, çeşitli

kamu kuruluşlarıyla ve hastaneden şifa bulmuş hastalardan destek alınabilir. (Seçim, 1994, s.9)

Son olarak öğrenci eğitimlerinden bahsedecek olursak; başta hekim ve hemşirelik olmak üzere diyetisyenlik, laboratuvar asistanlığı, eczacı kalfalığı ve bugün birer meslek olarak bilinen hastane idareciliği ve biyomedikal mühendisliği de eğitimlerinin pratik kısımlarını hastanelerde gerçekleştirmektedir. Öğrencilerin okullarında öğrendikleri kurumsal bilgilerini, hastanelerde klinik gözlem ve uygulama imkanlarıyla, öğrencilerin bilgilerini arttırma ve tecrübe kazanmalarını sağlamaktadır. Hastaneler öğrencilere klinik ve teknik beceri kazanmalarını sağlamaktadır. (Seçim, 1994 s.9)

### **2.3.3. Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri**

Hastanelerdeki araştırma ve geliştirme faaliyetleri, tıbbi ve idari olmak üzere iki çeşittir. Tıbbi araştırma; gelişen teknolojiyle beraber teşhis ve tedavideki yenilikleri öğrenmek; araştırmak, tıbbi olarak daha iyi bir hizmet verebilmek için mevcut tedavi planlarına yenilerini eklemek ve sürekli iyileştirmeyi amaçlamaktadır. İdari araştırma ise, hastanenin yönetimiyle ilgili işlevlerinin yerine getirilmesinde oluşan problemlere çözüm getirmeyi amaçlar. Hizmetin sunumunda karşılaşılan yönetimle ilgili sorunların çözümünde idari araştırma ve geliştirme faaliyeti önem kazanır. (Bıyıklı, 2007, s.19)

Genel olarak, idari araştırma ve geliştirme faaliyetleri bir hastanenin sürekli gelişimi, verimliliğini ve etkinliğini arttırması için önemlidir. Hastanenin araştırma ve geliştirme faaliyetleri hastane içinden veya dışarıdan getirilen bir ekip tarafından yürütülür ve takip edilir.

### **2.3.4. Toplumun Sağlık Seviyesine Katkıda Bulunma**

Hastaneler diğer açıklanan tüm fonksiyonlarını yerine getirdiği zaman bu fonksiyonunu da yerine getirmiş olur. Toplumun sağlık seviyesini yükseltmek için eğitimle beraber doğru yönlendirme yapması; hastalık durumunda doğru teşhis, doğru tedavi ve doğru bilgilendirme ile bu fonksiyonunu yerine getirmektedir.

## 2.4. Hastane Yönetimi

*“Yönetim, saptanan amaçların insanlarla birlikte ve onların sayesinde gerçekleşmesi için gereken örgütsel bir süreçtir.”*(Hayran, 1998, s.114)

Yönetimin işlevi, eldeki kaynakları kullanarak, hedefler doğrultusunda yaptıkları işlerin nasıl yapıldığının sınıflandırılmasıdır.

Hastane yönetimi; ihtiyaçlar ve talepler doğrultusunda önceden belirlenen hedeflere ulaşmak için, sahip olunan maddi ve beşeri (insani) kaynakları planlamak, organize etmek, koordinasyon ve kontrolünü sağlamaktır. Hastane yönetimi; başhekim, başhekim yardımcısı, hastane müdürü, hastane müdür yardımcısı, başhemşireden oluşan bir yönetici grubudur. Hastane yönetimi genel yönetimin bir çeşidi olup, yönetimin tüm fonksiyonlarını kapsar. Hastanelerin hizmetlerini etkin bir şekilde sunmaları ve bunu sürdürmeleri yine etkin bir yönetime sahip olmasına bağlıdır.

Hastanenin özel, kamu veya eğitim hastanesi olması, hastanenin hizmet sunma stratejilerinde önceliklerini değiştirse bile (örneğin; tıbbi araştırmaya yönelme, belirli bir coğrafi bölge halkına hizmet sunma gibi) yönetimde etkinlik sağlanması tüm hastanelerin yönetimlerinde ortak bir hedef niteliği taşımaktadır. (Kurtulmuş, 1998, s.232)

## 2.5. Hastanelerin Özellikleri

(Tanrıku. 2004) Hastaneler diğer sektörlerle göre, her alanda kendini hissettiren farklı özelliklere sahiptir. Diğer üretim ve hizmet sektörleriyle kıyaslandığı zaman; diğer sektörlerde yapılan hatanın bir şekilde telafisi mümkün olabilirken, insan sağlığıyla doğrudan ilgili olan hastanelerde ise telafi diye bir şey çoğu zaman söz konusu olamaz.

Hastanelerin başlıca özelliklerine bakacak olursak: (Kurtulmuş, 1998, s.236)

Hastaneler birer hizmet kuruluşudur. Bu hizmet kuruluşunun müşterileri yani hastalar, kendilerine verilen tedavi hizmetinin niceliğini, kalitesini belirleme ve değerlendirme durumunda olmamakla birlikte kendisine gerekli olanı bilemediği için

istismara çok açıktır. Bu anlamda hastaların menfaatinin gözetilmesi yine hastanenin görevlerindedir. Yani hastanelerin sunduğu hizmetlerde talep elastikiyeti sıfıra yakındır.

Hastanelerin ürettiği hizmet stoklanamaz. Üretildiği anda tüketilmek zorundadır. Hastanelerin hizmet sunabilme yeteneği sahip olduğu kaynaklarla sınırlıdır. Hastaneler başta devlet olmak üzere tüm dış faktörlerden etkilenirler.

Hastanelere olan talep kısa dönemde değişebilir. Bu değişime ayak uydurmak için var olan kaynaklarını (maddi ve beşeri) arttırma ya da azaltma yoluna gidemezler. Hastanelerin başarısını belirleyen temel göstergelerden biriside kapasite kullanım oranıdır.

Tıp bilimindeki gelişmelerin giderek artmasıyla hastanelerin nitelikli personel sayısı artmış, hem de hizmet birimlerinin çeşitlenerek artmasına neden olmuştur. Yani hizmet maliyetlerinin artmasına yol açmıştır.

Sağlık işletmeleri yoğun sermaye gerektiren işletmelerdir. Hizmet işletmeleri de yoğun emek gerektiren işletmelerdir. Buradan yola çıkarsak hastaneler de beklenen talebi karşılayabilmek için yoğun emek ve sermaye yani büyük yatırımlar gerektirir.

Her hastanın teşhis, tedavisinin ve kişisel özelliklerinin farklı olması, farklı beklentilere sahip olmasının sonucunda sunulan hizmetten farklı istifade etmeleri söz konusudur.

### 3.ÖZEL SAĞLIK HİZMETLERİ YÖNETİMİ

#### 3.1. Hizmetin Tanımı; Ürün ve Hizmet Sınıflandırılması

Hizmet kavramıyla ilgili pek çok tanım yapılmıştır. Bunlardan bazılarını bakacak olursak;

(Karabulut, Yapraklı, 2001)'e göre hizmet; bir birey ya da kurum tarafından başka bir bireye veya kuruma sunulabilen, gerçekte elle dokunulması mümkün olmayan ve sonuçta mülkiyeti aynı kişide kalan herhangi bir eylem veya performanstır.

Başka bir tanımda “*hizmet, müşteri ile hizmeti sunan kişi veya kurumun karşılıklı olarak birbirleri ile diyalog kurmasını gerektiren sosyal bir faaliyet olarak tanımlanmaktadır.*” (Devebakan, 2005, s.7)

Hizmetler, müşterilerin istek ve beklentilerine uygun üretilen soyut ürünlerdir. (Zerenler, Öğüt, 2005, s.2)

Hizmetin birçok farklı tanımının olmasının nedeni hizmet kavramının özelliklerine dayanmaktadır. Üründen farklı olarak özellikleri; dokunulmazlık, benzemezlik, ayrılmazlık, dayanıksızlık ve sahip olamama(mülkiyet)'dir.

Bu özelliklere kısaca değinecek olursak; (Devebakan, 2005, s.9)

Dokunulmazlık yani soyutluk, hizmetlerin fiziksel varlığının olmaması demektir. Hizmeti üründen ayıran en belirgin özellik olarak sayabiliriz.

Benzemezlik, hizmeti sunan kişiyle alakalı bir standart'ın olmayışıyla alakalıdır. Hizmetten faydalanan kişi aynı türde bir hizmeti farklı kişilerden aldığı zaman aynı hizmetin niteliği de değişir. Hizmetin niteliği büyük ölçüde hizmeti sunan kişiye ve daha az bir payı olan hizmetten faydalanan kişiye bağlıdır.

Ayrılmazlık, ürün üretildikten sonra depolanabilir daha sonra satılabilir; fakat hizmette böyle bir şey söz konusu olamaz. Hizmet, hizmeti üreten yani sunan kişiden ayrılmaz. Müşteri de bu sürece dahil olur.

Dayanıksızlık, hizmetin depolanamama, sunulduğu anda kullanılabilme özelliği diyebiliriz. Örnek olarak, bir hasta doktor randevusuna gelmemişse bu hizmetten faydalanamaz. Oradaki hizmet depolanıp saklanamaz.

Sahip olamama, hizmeti satın alan kişi,o hizmetten sadece belirli bir süre faydalanma imkanı elde etmiştir. Mülkiyet transferi söz konusu değildir.

Hizmetin özelliklerini açıklarken ürünle olan farkı da açığa çıkmaktadır. Ürün(fiziksel mal) ve hizmeti karşılıklı sınıflandırması Tablo 1’de gösterilmiştir. (Kelat, 2007, s.7)

**Tablo 1.Fiziksel Mallar ve Hizmetler Arasındaki Farklar**

| <b>Fiziksel Mallar</b>                     | <b>Hizmetler</b>                                     |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| * Dokunulabilir                            | * Dokunulamaz                                        |
| * Türdeş                                   | * Türdeş değildir                                    |
| * Üretim ve dağıtım tüketimden ayrılmıştır | * Üretim ve tüketim eş zamanlı süreçlerdir           |
| * Bir şeydir, nesnedir                     | * Bir faaliyet ya da süreçtir                        |
| *Temel değer fabrikada üretilir            | * Temel değer alıcı ve satıcı etkileşimiyle üretilir |
| *Müşteriler üretim sürecine katılmazlar    | * Müşteriler üretime katılırlar                      |
| * Stoklanabilir                            | * Stoklanamaz                                        |
| * Sahiplik transfer edilebilir             | * Sahiplik transfer edilemez                         |

**Kaynak:** Kelat, M., Kamu ve Özel Hastane Yöneticilerinin Müşteri Yönetimine Bakış,Ankara,2007,s.7.

### **3.2. Sağlık Hizmetlerinin Tanımı ve Amacı**

Sağlık Hizmetleri, kişinin beden ve ruhen tam bir iyilik halinde bulunması amacıyla yürütülen koruyucu, tedavi edici ve rehabilite edici faaliyetlerin tümüdür diyebiliriz. (Bıyıklı, 2007, s.5)

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ise sağlık hizmetlerini, *“belirli sağlık kuruluşlarında değişik tip sağlık personelinin yararlanarak toplumun gereksinim ve isteklerine göre değişen amaçları gerçekleştirmek ve böylece kişilerin ve toplumun sağlık bakımını her türlü koruyucu ve tedavi edici etkinliklerle sağlamak üzere ülke çapında örgütlenmiş kalıcı bir sistemdir”* olarak tanımlamaktadır. (Karabulut, Yapraklı, 2001, s.119)

Sağlık hizmetlerinin amacı, toplumun ihtiyacı olan sağlık hizmetlerini, müşterinin istediği zamanda ve nitelikte (kalitede) ve mümkün olan en düşük maliyetle sunmaktır. Diğer sektörlerle göre daha zor olan sağlık hizmetleri, gelişen teknoloji, artan maliyetler ve bilginin de artmasıyla; daha iyi bir tedavi ve bakım alma isteğinin yaygınlaşması sonucu daha da karmaşık bir yapıya bürünmesine sebep olmuştur.

Sağlık hizmetlerinin sunumu, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin yaratılmasında özel bir öneme sahiptir. Sağlık hizmetlerinin düzeyi, ülkelerin gelişmişlik düzeylerinin bir göstergesidir.

### **3.3. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması**

Sağlık hizmetlerinin sınıflandırılması deyince dört grup akla gelmektedir. Bunlar; Koruyucu Sağlık Hizmetleri, Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri, Rehabilitasyon Edici Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Geliştirici Hizmetler'dir. Kısaca değinecek olursak; (Bıyıklı, 2007, s.8)

Koruyucu Sağlık Hizmetleri, var olan sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi için potansiyel tüm risklerin/etmenlerin ortadan kaldırılması için alınan önlemler ve faaliyetlerdir. Kişiyeye yönelik koruyucu hizmetler ve çevreyeye yönelik koruyucu hizmetlerden oluşmaktadır. Kişiyeye yönelik koruyucu sağlık hizmetlerini; aşılama, ana-çocuk sağlığı, kontrol muayeneleri, taramalar oluştururken; çevreyeye yönelik sağlık hizmetlerini ise çevre düzenlemeleri ve denetimleri oluşturmaktadır.

Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri, bozulan sağlığın yeniden kazanılması için teşhis ve tedavinin uygulanmasını içerir. Bu hizmetlerde üç basamaktan oluşur. Birinci Basamak, İkinci Basamak ve Üçüncü Basamak Tedavi Hizmetleri'dir. Tedavi hizmetlerinin bu şekilde sınıflandırılması verilen hizmetin etkinliği için gerekli ve



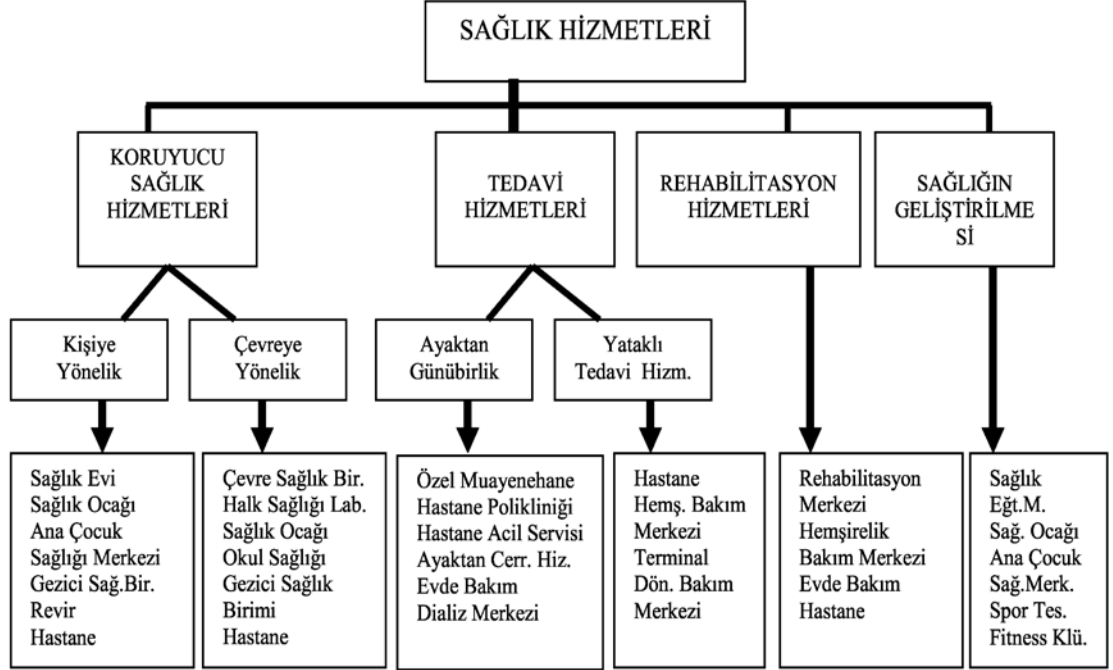
önemlidir. Birinci Basamak Tedavi Hizmetlerini, sağlık ocakları, poliklinikler, verem savaş dispanserleri ve ana çocuk sağlığı ve aile planlaması merkezleri(AÇSAP) oluşturur. İkinci Basamak Tedavi Merkezleri ise yataklı tedavi kurumları yani tam teşekküllü devlet hastaneleri ve özel hastaneler oluşturur. Üçüncü Basamak Tedavi Hizmetleri, daha ileri tetkik ve araştırma isteyen hastalıklarda hizmet verir. Örneğin; Üniversite Hastaneleri, Psikiyatri Hastaneleri. Bu yapı sayesinde sistemin verimliliği artar, ekonomik kaynakların israfı önlenir.

Rehabilite Edici Sağlık Hizmetleri, kişilerde herhangi bir hastalık veya kaza sonucu oluşan özür durumu, sakatlık, bedensel ve gelişimsel kalıcı bozukluklara karşı, kişilerin günlük hayatına devam etmesinde ki zorlukları en aza indirmeyi amaçlar. Tıbbi Rehabilitasyon ve Sosyal Rehabilitasyon olarak iki çeşittir. Tıbbi Rehabilitasyonda, fiziksel sakatlık durumunu düzeltmek ya da en aza indirmek amaçlanırken; Sosyal Rehabilitasyonda ise, sakatlık durumu olan kişilerin günlük hayatlarının bağımsız olarak idame ettirmeleri, topluma katılmaları amaç edinir.

Sağlığın Geliştirilmesi Hizmetleri, kişilerin sağlık durumlarının sürekliliğinin sağlanmasını, yaşam kalitesinin ve standardının yükseltilmesini amaçlar. Sağlık eğitimden daha geniş olarak kişilere sağlık sistemini, hastalık ve savunma mekanizmasının ayrıntılı öğretilmesi hedeflenir.

Sağlık Hizmetlerinin insanlara sağladığı ekonomik ve ekonomik olmayan yararları vardır. Ekonomik yararları, kişilerin sağlığının korunmasıyla, hastalık sonucu oluşacak masrafların önlenmesi sayılırken; ekonomik olmayan yararları ise, kişilerin hastalık şüphesi, ağrı ve acıdan kurtulmasını sayabiliriz.

Sağlık Hizmetleri, sağlık kurumları tarafından verilir ve sağlık kurumları verilen hizmetin türüne göre farklılık gösterirler. Açıklanan sağlık hizmetlerinin, hangi sağlık kurumları tarafından verildiğini açıklamıştır. Bkz şekil 2. (Kelat, 2007, s.17)



**Şekil 2. Bütüncül Sağlık Hizmeti Sunan Kurumlar**

**Kaynak:** Kavuncubaşı, Ş., Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2000, s.35

### 3.4. Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri ve Diğer Hizmetlerden Farkı

Genel olarak, hizmetin özelliklerinden bahsettik. Hizmetin elle tutulamaz, soyut olması gibi tüm özellikleri sağlık hizmetlerinde de geçerlidir. Sağlık hizmetlerinde üretilen hizmet diğer hizmet sektörlerinden daha farklıdır. Bu farklılıkları şöyle sıralayabiliriz; (Vural, 1999, s.16)

-Sağlık hizmetlerinden faydalanan müşteri'nin (hasta) psikolojisi daha kötüdür.(Hasta psikolojisi)

-Yapılan hatanın maliyeti yüksek ve geri dönüşüm şansı daha az hatta geri dönüşümsüz olabilmektedir.

-Zaman kaybı, beklemek gibi hususlarda tolerans yoktur.

-Hizmet bileşenleri sayıca daha fazla ve karmaşık yapıdadır.

-Verilen sağlık hizmetinin tam tanımını ve ölçümünü yapmak zordur.

-Verilen hizmetler karmaşık yapıda, aşırı uzmanlaşmış, karşılıklı bağımlılık ve ileri düzeyde koordinasyon gerektiren niteliktedir.

Hizmet sunumunda ekip çalışması çok önemlidir. Özellikle sağlık hizmetlerinde daha da önem kazanmakta olup, kişilerin sundukları hizmetlerde sorumluluğun paylaşılması ekip ruhuyla çalışılmasına bağlıdır.

### **3.5. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı**

Kalite, kullanıma uygunluk ve ihtiyaçları karşılama olarak tanımlanabilir. Kalitenin uluslararası TS-ISO 9005 standardında ki tanımı ise; Marangoz, (2006) *“Bir ürün veya hizmetin belirlenen ve olabilecek ihtiyaçları karşılayabilme kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.”* şeklindedir.

Gronroos'e göre kalite iki bileşenden oluşmaktadır. Bunlar; teknik ve fonksiyonel kalite'dir. Teknik kalite, tüketicinin elde ettiğine bakarken; fonksiyonel kalite ise, tüketicinin nasıl elde ettiğini bakar.

Sağlık hizmetlerine baktığımız zaman da, hizmetlerin kendilerine özgü bir takım sınırlayıcı özellikleri hizmet kalitesinin tanımını zorlaştırmaktadır. En önemli özellik olarak, hizmet kalitesinin üretici tarafından değil, tüketici tarafından belirlenmesi kabul edilebilir. Tüketicinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmeti karşılaştırarak verdiği sonuç bize hizmetin kalitesini gösterebilir. (Karabulut, Yapraklı, 2001, s.11)

Hizmet/sağlık işletmelerinin temel amaçlarından biri, hizmet kalitesini geliştirmek olmalıdır. İşletmelerin hizmet kalitesi, mevcut müşteriyi elde tutmayı, daha fazla yeni müşteri kazanmayı , emek ve maliyetleri azaltmayı ayrıca işletmelerin rekabet gücünü arttırmayı sağlar.

Sağlık hizmetlerinde kalite boyutları ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Donabedian, sağlık hizmetlerinde kaliteyi üç boyutta incelemiştir. Bunlar sağlık hizmetlerinin teknik yönü, kişilerarası iletişim yönü ve konfor yönüdür. Teknik yönü; teşhis ve tedavi uygulamalarını, kişilerarası iletişim yönü; sağlık hizmeti

sunum sürecindeki kişilerin hasta ile iletişimini, konfor yönü ise; hastane ortamında sunulan imkanları içerir. (Zerenler, Öğüt, 2001, s.5)

### **3.6. Sağlık Hizmetleri ve Pazarlama**

*Pazarlama; Karafakıoğlu, (1998) “müşteri arzu ve ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile işletme tarafından yeni fikir, mal ve hizmetlerin üretilmesi ve bunların yer, zaman ve mülkiyet faydaları yaratacak şekilde fiyatlandırılması, dağıtım ve tutundurulmasıdır”*

Robinson ve Whittington, sağlık hizmetleri pazarlamasını “sağlık hizmetleri tüketicilerinin ihtiyaçlarını belirlenmesi, sağlık hizmetlerinin bu ihtiyaçlara uygun hale getirilmesi ve hastaları bu hizmetleri kullanmaya teşvik etmek” şeklinde tanımlamıştır. (Karafakıoğlu, 1998, s.1)

Hastaneler, sundukları hizmette; İstiroti, (1997) sahip oldukları medikal kadronun ve her bir departmanın pazarlamasını yapmak, hedef kitleye ulaştıracak stratejik planlama ve imaj oluşturma yöntemlerini geliştirmek zorundadır.

Sağlık sektöründe çıktı memnun olmuş hastadır. Memnuniyet ölçüsü olarak sadece teşhis ve tedavi kriterleri değil, tüm beklentilerin karşılanmasıdır. Sağlık işletmesi müşterilerin istek ve beklentilerin araştırılması, tedarik edilmesi ve takibiyle yükümlü olmak mecburiyetindedir. İnsanların beklentilerinin çeşitli olması ve bilinçli olmaları tercihlerini önemle derecede etkilemektedir. Sağlık kuruluşunun tercih edilmesi için, diğerlerine göre üstünlüğü olması gerekir. Hastaneler, iyi bir hizmet ve bunun sürekliliği ile varlıklarını sürdürebilirler. Bu şekilde pazarlamanın önemi de artmaktadır.

Ayrıca pazarlama beraberinde rekabeti de getirmektedir. İşletmelerin sürekli kendini yenilemesi ve gelişmesi içinde rekabetin gerekli olduğu savunulmuştur. Ludwig von Mises’e göre ; ” Rekabet olmaksızın piyasa sistemi yaşayamaz... Etkin kaynak tahsisini sağlayarak ilerleme ve gelişmenin yolunu açar.” (Karabulut, 2001, s.21)

Kar amaçlı sağlık kuruluşlarında s¼reklilik, hizmet verilen hasta sayısı, maliyet önemlidir. Yetrince hizmet satmayan özel bir hastanenin; işletmeye devam etmesi ve topluma hizmet vermesi m¼mk¼n değildir. (Karafakıoğlu, 1998, s.2)

Rice, Slack ve Garside' a g¼re sağlık kuruluşları otel y¼neticilerinden çok Şey ¼đrenebilirler. Her ikisinde de y¼neticiler i¼in iş hacmi, odaların doluluk oranı önemlidir. Her ikisinde de m¼řteriler, hizmet sunulan yer (fiziksel koşullar), hizmete ¼dedikleri ¼cret, kaliteli hizmete bakarlar. Bir otelin pazarlamaya ne kadar ihtiya¼ı varsa, özel bir hastanenininde o kadar ihtiya¼ı vardır.

Sağlık hizmetlerinin m¼řterisi olarak kabul edilen hastalar, g¼n¼m¼z koşullarında daha farklıdırlar. Bu farklılıktan kasıt bilin¼ diyebiliriz. Hekim karşısında, hekimin dediğini sorgulamaksızın aynen yapan hasta profili yerini; teşhis ve tedaviye aktif katılan, alternatifleri, neden ve sonucu sorgulayarak hizmetten yararlanan hastaya bırakmıştır.

İstiroti, (1997) Hastanelerde pazarlama kavramının amacı;

1.Toplum tarafından tanınmak ve g¼venilir olmak

2.Benzer standartları olan hastanelerle rekabet etmek

3.Potansiyel hasta grubunu sağlık hizmetlerinde ki beklenti ve ihtiya¼larını arttırmaktır.

### **3.6.1. Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Hasta Tatmini**

T¼keticisi/hasta tatmini; hizmeti almadan ¼nce ki beklentisiyle, hizmeti aldıktan sonra ki memnuniyet d¼zeyi arasında g¼rd¼đ¼ fark diyebiliriz. Alınan hizmet karşılığı d¼ř¼nceler, beklentiyi aşıyor yada karşılıyorsa, burada hasta tatmininden s¼z edilebilir; fakat altında kalıyorsa tatminsizlik s¼z konusudur.

Hasta tatmini; "hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri yararları, hastanın katlanmaktan kurtulduđ¼ g¼¼¼klere, beklediği performansa, hizmetin sunulur Őeklinin sosyok¼lt¼rel değerlerine uygunluğuna bağlı bir işlevidir. (T¼kel, Acuner, ¼nder, ¼zg¼l, 2004, s.205)

Hasta tatminsizliği, hizmetin yetersizliğinden olabileceği gibi refah düzeyine bağlı beklentilerin yüksek olmasından da kaynaklanabilir. Pazarlama konusunda bilinçli bir hastane, sürekli yenilenen ve çeşitlilik gösterebilecek bu beklentileri araştırmak, ortaya çıkarmak ve karşılanması konusunda kendisini geliştirir. (Seçim, 1995, s.11)

Hasta tatmin düzeyini etkileyen ilk faktör; hastayla birebir temas eden, hizmet veren personeldir. Bu yüzden çalışanların memnuniyeti, örgüt kültürüyle hizmet sunmaları önemlidir. Diğer önemli faktör: fiziksel olanaklardır. Örneğin, odaların konforu, temizliği, yemek servisi, hastanedeki otopark hizmeti gibi. Hizmetten yararlanma sırasında ki gereksiz zaman kayıpları; prosedürler, yatış çıkış işlemleri, bürokrasi hasta tatminini etkiler.

Pitzpatrick, hasta tatmininde aşağıda belirtilen değişkenlerin incelenmesine ihtiyaç duymuştur. Bunlar; (Frances, 1997, s.28)

*1.Sağlık hizmetlerinin ulaşılabilirliği ve bulunabilirliği*

*2.Hasta, doktor ve personel ilişkisi*

*3.Hasta bakım kalitesive mesleki beceri*

*4.Bakımın örgütsel yönü*

*5.Devamlılık*

*6.Hastanın kişilik yapısı 'dır.*

### **3.6.2. Özel Hastanelerde Pazarlama Fonksiyonları**

Hastane pazarlamasında amaç: doğru hizmeti, doğru yerde, doğru fiyatlarla sunmaktır. Pazarlama idare tarafından yapılan dinamik bir süreçtir fakat tüm çalışanları katmak esastır.

Hastane yönetimi misyon ve strateji belirlerken řu sorulara yanıt aramalıdır.

1.Müşteriler kimlerdir?

2.Müşterilerin ihtiyaç ve istekleri nelerdir?

3.Rakiplerden daha etkin olarak bu istek ve ihtiyaçlara nasıl cevap veririz.

Pazarlama sürecine genel olarak bakacak olursak; sunulan hizmet, bu hizmetin fiyatlandırılması, dağıtımı ve tutundurulması pazarlama bileşenlerini oluşturur.

Gelir düzeyinin artışıyla, refah düzeyi artmış ve hizmet satışında önemli artışlar ortaya çıkmıştır. Verilen hizmetin bir değeri vardır. Bu değer fiyatlandırmaya yansır. Fiyatlandırma, arz, talep ve rekabet ortamına göre şekillenir. “Müşterinin bu hizmete ihtiyacı ve talebi ne kadar fazla ve rekabetçi kurumların durumları nedir?” soruları önem kazanır. Hizmetin dağıtımı ve tutundurulması da pazarlama bileşenlerinin olmazsa olmazıdır. Tutundurma faaliyeti olarak hizmetin reklamının yapılmasını söyleyebiliriz. Reklam; hedef kitlenin verilen hizmetten haberdar olmasını, satın almayı özendirme ve cesaretlendirmeyi kapsar. (Karabulut, ????)

Karabulut’a göre, tutundurma bileşeni, reklamın yanında; kişisel satış, satış özendirme, tanıtma ve halkla ilişkileri kapsamaktadır.

Özel hastanelerde son zamanlarda sunulan Vıp servis hizmetleri de pazarlama faaliyetlerindedir. VIP servis, sağlığa kavuşmayı gelirin önüne almış kişilerin bulunduğu ve talebin fiyat elastikiyetinin sert olduğu bölümlerdir. Sunulan hizmet karşılığı kar oranı yüksek bir fiyatlandırma sistemi kurulabilir.

### **3.7. Özel Hastanelerde İnsan Kaynakları Yönetimi**

İnsan kaynakları yönetimi, örgütün verimli bir şekilde çalışması için, insan kaynağının/personelin etkili bir şekilde kullanılmasıdır.Örgüt, özel veya kamu olsun insan kaynakları yönetimi önem kazanmaktadır. (Çatalca, 2003)

Özel hastanelerde verimlilik sağlamak ve varlığı sürdürebilmek için insan kaynakları yönetimine önem verilmesi esas hususlardan biridir. Hastanenin kültürünü yansıtabilecek olan çalışanların seçimi, çalışanların işe güdülenmesi hem çalışan hem de müşteri memnuniyeti için önemlidir.

Özel hastaneler kar amacı olan hizmet işletmeleridir. İnsan kaynaklarını iyi kullanamayan ve yönetemeyen bir hastane ilk olarak, çalışan memnuniyetsizliğine,

nitelikli çalışanları elde tutamamaya ve sonrasında da hizmetten memnun olmayan müşterilere sahip olur. Bunun sonucunda da günümüz rekabet koşullarına ayak uyduramaz ve devamlılığını sürdürmesi tehlikeye girer.

### **3.8. Özel Hastanelerde Ev İdaresi Hizmetleri**

Ev idaresi, housekeeping olarak ta ifade edilen kat hizmetleri; konaklama,sağlık ve eğitim hizmeti sunan işletmelerde son derece önemlidir.Fiziksel yapıların korunması, sürekli temizlik ve düzenin sağlanması, gerektiğinde yenilenmenin sağlanmasını içerir.

Ev idaresi hizmetleri yönetimi, bir işletmede hedeflenen amaçlar doğrultusunda, hijyenik ve estetik açıdan temizlik ve düzen sağlama faaliyetlerinin yönetim işlevleri çerçevesinde yerine getirilmesidir. (Aytemiz, 2004, s.23)

Bu departman, arka planda bir destek birim olmasına rağmen, demirbaşların korunması, ekonomik açıdan kullanım ömürlerinin uzun tutulması ve hizmet alan müşterilerin izlenimlerinin olumlu ya da olumsuz olarak etkilenmesinde önemli rol oynar.Özel hastanelerde hastaların beklentilerinin karşılanmasında, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında etkin olan hizmet çeşitlerinden birisidir. Günümüz koşullarına bakacak olursak; özel hastaneye gelen hastaların tıbbi hizmetin yanı sıra en az onun kadar önem verdikleri hizmet kat hizmetleridir. Oda konforu, odanın temizliğinin düzeninin sağlanması ve hatta odaların dekoratif olması beklentilerin ilk sıralarda yer alıyor. Özel hastanelerin bir çoğu bunun farkına varıp; rekabet ortamında sağlam kalabilmek için hasta odaları konusunda otellerdeki sistemden örnek almıştır. Hastalara ev ortamı düzeni sağlanmaya çalışılmaktadır.

Otelleri örnek alan hastaneler yiyecek- içecek konusunda da örnek almaya devam etmiştir. Hastaneler de yiyecek içecek bölümü, hastaların diyetlerini hazırlayıp onların tedavilerine de yardım ederler. Hastanelerde mutfaktan alınan yemekler, hastaların durumuna, isteklerine göre yataklarına taşınması, sunulması çok önemlidir. Hastanelerde yiyecek içecek bölümünün amacı, yemekleri mümkün olduğunca ekonomik, kaliteli, iştah açıcı ve besleyici özellikte üretip; hasta ve yakınlarına sunmaktır. (Aktaş, 1989)



## **4.ÖZEL HASTANELERDE VIP SERVİS HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ/HASTA MEMNUNİYETİ**

### **4.1. Özel Hastanelerde Müşteri /Hasta Kavramı ve Memnuniyeti**

Müşteri,belirli bir ücret karşılığı ürün ya da hizmet sunulan kişi olarak tanımlayabiliriz. Hasta ise, içinde bulunduğu sıkıntılı durumdan kurtarılacak kişi olarak değerlendirilir. Bu yüzden, hastayı müşteri olarak değerlendirmek sağlık çalışanları tarafından yadırganan bir durumdur. Ancak, sağlık hizmetleri de diğer hizmetler gibi üretilen ve tüketilen bir hizmet türüdür.Sağlık çalışanları da verdikleri bu hizmetten dolayı gelir elde etmektedirler. Bu nedenle sağlık hizmetlerini satın alanları müşteri olarak değerlendirmek en azından kavramsal düzeyde yanlış olmayacağı düşünülmektedir. (Bostan, 2006)

Hastanenin müşterileri; hasta, ailesi, çevresi, refakatçileri ve ziyaretçileridir.

#### **4.1.1. Hasta/Müşteri Memnuniyetinin Önemi**

Müşteri memnuniyeti; müşterinin istekleri doğrultusunda hizmet sunmak ve beklentilerinin karşılanması diyebiliriz. (Temizerler, 2003)

Bir işletmede müşteri memnuniyeti yaratabilmek, başarının anahtarıdır.

Hastaneler de sağlık hizmeti sunan, hastalarına fayda sağlayan kurumlardır. Hasta tatmini ve memnuniyeti önemlidir. Müşteri tatmini memnuniyeti kavramı yerine kullanıldığı gibi sadece müşterinin ürün performansını değerlendirmesi içinde kullanılmaktadır. (Gülmez, 2005, s.147)

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde önemli bir faktördür. Sağlık hizmetinin temel çıktılarında biri hasta memnuniyetidir.

Müşteri memnuniyet araştırmaları çok çeşitli olabilir. Kişisel görüşmeler, telefon mülakatları, posta anketleri bunlardan bazılarıdır. Kişisel görüşmelerle beraber posta anketleri yöntemi kullanılması iyi sonuçlar vermektedir. (Öğül, 1996)

Hasta memnuniyeti kaliteli bir hizmetin önemli bir parçasıdır. Sağlık hizmetinden memnun kalan hasta, gereksinim duyduğunda tekrar aynı hizmeti almak için talep edecektir. (Ercan, Ediz, 2004)

#### **4.1.2. Hasta Beklentileri ve Oluşma Süreci**

Sağlık hizmeti alma ihtiyacı ile başlayan bir süreçtir. Bu ihtiyaç genellikle planlı bir şekilde olmaz. Bu ihtiyaç, kişiyi hastanenin müşterisi haline getirir. Hastaların hastalık algısından itibaren verecekleri tepki kişisel özellikleri ve hastalığın derecesine göre farklılık gösterir. Sosyal sınıf farklılığı da hastalık durumundaki beklentiler arasında farklılık getirir.

Hastanın yaşam tarzı, inançları, tutumları ve kişisel özellikleri beklentilerinin şekillenmesini etkiler. Her hastanın sağlık hizmeti alma hakkı vardır. Ekonomik durumu iyi olan hastaların tercihleri farklı olabilir, beklentileri daha yüksek olup özel hastane, özel doktordan hizmet alma yoluna gidebilirler.

Hastaların daha önceki deneyimleri de beklentilerinin oluşmasına ve değişmesine neden olur. Hasta önceki deneyimine göre şekillenen beklentisiyle hastaneye gider. Çevresel faktörler, başka kişilerin düşünce ve önerileri hizmet alacak kişinin beklentisini etkiler

#### **4.1.3. Hasta Beklentilerinin Düzeyi**

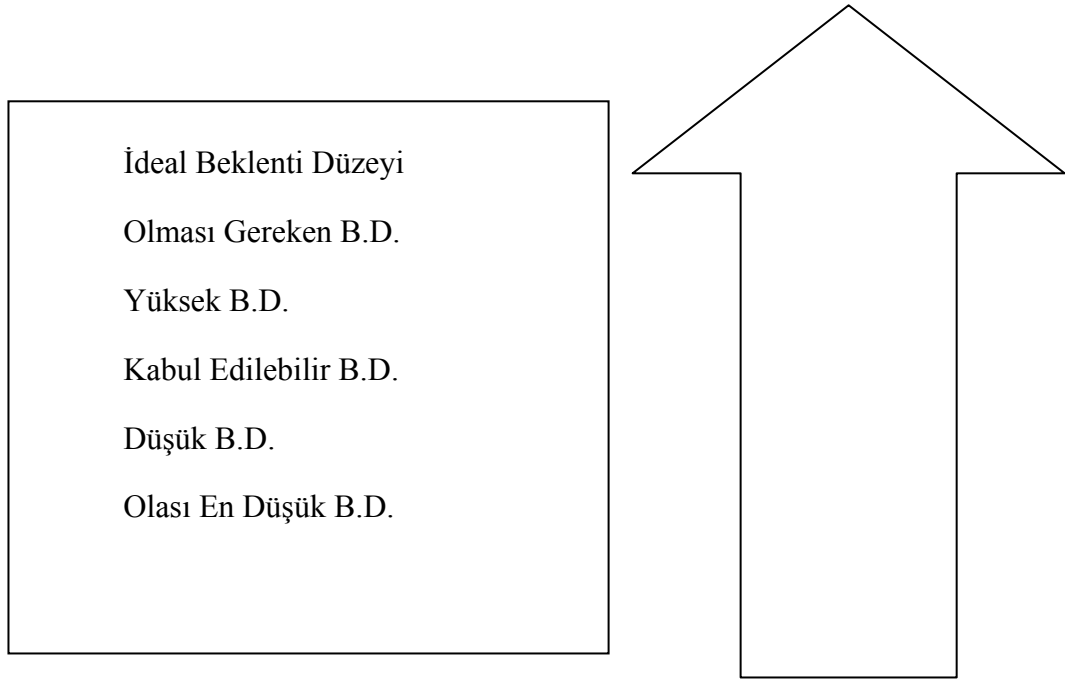
Rust'un beklentiler hiyerarşisi, hasta beklentilerine uygulanarak şekil 3 de gösterilmiştir.

Hastaların beklentileri, olası en düşük seviyede olabilir. Yani Hastalığının tedavisine yönelik bile beklentisi olmayabilir. Düşük beklenti düzeyi, tıbbi beklenti çok düşük olabilir.

Kabul edilebilir beklenti düzeyinde; tıbbi gerekler yerine getirilsin fakat hasta kendiyle ilgili bu kararlara katılmak ya da tercih hakkını kullanmak istemez.

Hastanın beklentisi yüksek olabilir. Hizmeti alırken konfor ve güvenlik beklentisi olabilir. Hastaneler açısından rekabet bu beklentilere uygun hizmet sunabilmekle başlar.

Hastanın beklentisi olması gerekenin de üzerinde olabilir.



**Şekil. 3. Beklentiler Hiyerarşisi**

**Kaynak:** Bostan, S., Sağlık Hakkı Dergisi,2006

#### **4.1.4. Hasta Beklentilerinin Sınıflandırılması**

Sağlık hizmetlerinde beklentiler iki sınıf altında incelenebilir.

1)Hastanın ihtiyacı olan hizmete yönelik beklentileridir. Tıbbi hizmet denebilir. Hastalığının çözümüne yönelik tedavisidir.

2)Sağlık hizmetini alma süreciyle ilgili beklentileridir. Hastanın tıbbi hizmeti alırken, tercih hakkını kullanması, hizmet aldığı yerin donanımı, görünümüyle ilgili beklentileridir.

#### **4.1.5. Özel Hastanelerde Müşteri Sadakati**

Müşteri/hasta hizmet talebi, o hizmetten haberdar olması ile başlar.Hizmet üreticileri bu aşamada rakiplerinden sıyrılıp öne geçerler.Sonra ki aşama hizmetten yararlanma aşamasıdır. Müşteri/hasta sadakatının başladığı noktadır diyebiliriz. Olumlu ya da olumsuz olarak sonuçlanabilir. Hizmetten yararlanan hasta değerlendirme yapar. Eğer tatmin olmuş ise tekrar ihtiyacı olduğunda aynı kuruma başvuru yapması olasıdır. Memnuniyetsizlik söz konusuysa başka alternatifler sorgulanmaya başlar. Son aşama en önemli aşamadır. Kişinin tekrar ihtiyacı olduğunda tekrar hizmet alıp almayacağını düşünmesidir. (Varolan, 2003)

Müşteri kayıpları genellikle memnuniyetsizlikten kaynaklanmaktadır. Memnuniyetin kaynağı ise müşteriyi iyi tanımak ve anlamaktan geçer. (Demirbağ, 2004)

Sunulan hizmet, müşterinin söylediği kadar iyidir. Bu nedenle işletmeler, müşteri memnuniyetini esas alarak sadık müşteri kazanmaya çalışmalıdırlar. (Yılmaztürk, 2001, s.33)

#### **4.1.6. Müşteri İlişkileri Yönetimi**

Günümüz ekonomisinde artan rekabet koşulları, bir işletmenin sahip olduğu müşterilerin önemini ve değerini arttırdı. Özel hastaneler kar amacı güden sağlık hizmeti veren işletmelerdir. Hizmet sektöründe yer alan özel hastanelerin varlığını sürdürmesi hasta/müşteri memnuniyetinden geçmektedir. Kazanç, sınırlı sayıda ki karlı müşterilerden elde ediliyor. Özel hastaneler de bir hizmet işletmesi olarak bu farkındalıkla, hasta/müşteri talep ve beklentilerine uygun strateji geliştiriyorlar. Daha önceleri, hastalara mevcut hizmeti sunmak yeterliyken; günümüzdeki rekabet ortamında hastalara daha çok seçenek sunmak, müşteri odaklı olmak şart olmuştur.Müşteri/hasta odaklı olmak için hasta/müşteriyle temas kurmak gerekir. (Güzel, 2001)

Müşteri ilişkilerinde üç temel unsur: çalışan personel, müşteriler ve işletmedir. (Taşkın, 2000, s.5) Özel bir hastaneyi düşünecek olursak; hastanenin kendisi (donanım ve yönetimi), hastane çalışanları ve hastalardır.

Unutulmamalıdır ki, aldıkları hizmet sonucu tatmin olan hasta/müşteriler o kuruma dönük olumlu tutum ve davranış sergileyecektir.

Müşteri ilişkilerinde, müşteri şikayetlerini ele almak gerekir. Çünkü; bu şikayetler, müşteri beklentilerine yönelik çok önemli bilgi kaynağıdır. Şikayet eden müşteri, aynı şeyden rahatsız olup şikayet etmeyen müşteriden daha iyidir. Garip gibi görünse de böyledir. Şikayet etmeyen müşteri, bir daha ihtiyacı olduğunda farklı yere başvurabilir yani kaybedilir. Şikayeti olan müşteri ise problemi çözüldüğünde, hiç şikayet etmemiş müşteriden daha sadık olacaktır.

## **4.2. Özel Hastanelerde VIP Servislerine Genel Bakış**

VIP kısaca sıralama demektir. Protokol anlamında "çok önemli kişi" anlamına gelir.'Very Important Person" in kısaltılmış halidir. (<http://www.msxlab.org/forum/x-sozluk/98261-vip-vip-nedir-vip-hakkinda.html>)

Özel hastanelere başvuran hasta ve yakınlarının beklentilerinin artmasıyla beraber verilen hizmette sınırlarda zorlanmaya başlamıştır. VIP servis talep eden hasta ve yakınları özel hastanelerin hedef kitlesi haline gelmiştir. Daha az kişiye verilen bu hizmetten daha fazla kar sağlanması özel hastanelerin yüzünü güldürmektedir. Rekabet ortamında, özel hastaneler birbirleriyle bu konuda yarış içindedirler. ([www.ozelrastaneler.org.tr](http://www.ozelrastaneler.org.tr))

### **4.2.1. VIP Servis Hizmeti Kavramı**

VIP kavramı çok eski olmamakla beraber, günümüzde daha sık rastladığımız bir terimdir. Özel hastaneler, günümüz rekabet koşulları altında sürekli yenilenme ve gelişmeye ihtiyaç duyarlar. Verdikleri hizmet kalitesini arttırmanın yanısıra hizmet çeşitliliği yoluna da giren özel hastaneler VIP servis hizmet sunmaya başlamışlardır.

### **4.2.2. VIP servisi Farkı ve Özellikleri**

Hastaneye yatarak hizmet alan hasta ve yakınları, özel bir hastane olmasına rağmen daha da özel bir hizmet almak isteyebilirler. İşte burada devreye VIP servisleri girer. Çoğu özel hastanede olan özel servis yani VIP servisleri kurulmuştur.

VIP servislerinin aynı hastanede olan diğer servislerden bazı farklılıkları vardır. İlk farklılık olarak oda düzeni ve konforu diyebiliriz. Odalar diğer hasta odalarına göre daha büyük, döşeme ve mobilyalarıyla otellerdeki konfor ve kendi evindeki rahatlığı sunmayı amaçlamaktadır. Otelcilik(ev idaresi) hizmetleri gelişmiş olan özel hastanelerde vıp servisinde daha da önem verilmektedir. Diğer bir farklılık ise; bu tür servislerde hasta başına düşen hemşire sayısı daha fazla olduğundan dolayı daha birebir hemşirelik bakımı diyebiliriz.

Hekimin teşhis ve tedavi süreci ise diğer servislerle aynıdır. Etik açıdan da böyle olması gerekir. Yapılan tedavinin süreci ve süresinde bir özellik değişikliği yoktur.

#### **4.2.3. VIP servisi Talep Eden Hastalar**

Hastaneye gelen hastalar, başvuruları gerek planlı gerek planlanmadan olsun farklı tercihleri olabilir. Örneğin; planlı bir ameliyat olacak bir hasta yada doğum yapacak bir kişi hastaneye yatmadan evvel, yatacağı servisin odasının konforunu araştırabilir. Önceleri ilk yapılan ve akla gelen doktor seçimi günümüzde hastane seçimi de ön plana gelmiştir. Kalacağı hastanenin yeri, odaların konforu, hastanedeki hemşirelik bakımı, tüm çalışanların ilgi ve alakası hizmet alacak kişiler için çok önemlidir.

#### **4.2.4. VIP Hizmeti Alan Hastaların Beklentileri**

Hizmet talebi olan hastaların beklentileri ne kadar yüksek olursa memnuniyetleri o kadar düşmektedir. Özellikle özel servis hizmet almak isteyen hasta ve yakınları, normal vereceği ücretten fazlasını ödemeyi kabul ediyorsa bunun karşılığında da farklı bir hizmet anlayışı bekleyebiliyorlar. Kendilerini önemli ve özel hissetmek, sadece kendisinin değil yakınlarının (ziyaretçi ve refakatçi) da daha rahat bir hizmet almasını istemektedirler.

Konforlu bir ortamda tedavi olmak, beklememek, birebir ve etkin hemşirelik bakımı, doktorların tedavi ve bilgilendirme konusunda daha fazla zaman ayırmasını vıp tercih eden hastaların beklentilerinin arasında sayabiliriz.

## **5.UYGULAMA: İKİ ÖZEL HASTANEDEN ( MEMORİAL VE HİSAR) VIP SERVİS HİZMETİ ALAN HASTALARIN BEKLENTİ VE MEMNUNİYETİNİN ARAŞTIRILMASI**

### **5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Özel hastaneler kar amacı güden sağlık hizmeti veren işletmelerdir. Özel hastanelerin varlığını sürdürmesi hasta/müşteri memnuniyetinden geçmektedir. Bunun içinde beklentilerin saptanması ve buna yönelik stratejilerin belirlenmesi gereklidir.

Bu araştırmanın amacı: Özel hastanelerde ki Vıı servıs hizmetlerinden yararlanan hastaların bu servısten beklentilerini ve aldıkları hizmet sonrası memnuniyetlerini ölçmektir. Farklı özel hastanelere, aynı tür servıs hizmetine(VIP servıs) başvuran kişilerin beklenti ve memnuniyetleri arasında kıyaslama yaparak ilişkilendirmektir.

### **5.2. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmacılar tarafından literatür taraması yapılarak elde edilen bilgi ve bulgulardan hareketle araştırmanın kuramsal çerçevesi çizilmiştir. Alan çalışmasında veriler, anket yöntemiyle toplanmıştır.

Kullanılan anket, Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB) nin geliştirdiği, SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yönteminden yararlanılarak hazırlanmıştır. Anket soruları çalışmanın amacına göre yeniden düzenlenmiştir. 10 kişi üzerinde pilot çalışma yapılarak anlaşılabilirliği test edilmiş ve yanlış anlaşılan sorular yeniden düzenlenmiştir. Anket çalışması, hazırlanan 100 adet anket formunun 2 özel hastanenin Vıı servısinden yararlanan hastalarına uygulanmıştır. Elde edilen veriler, SPSS programı yardımıyla değerlendirilmiştir.

Araştırmada, özel hastanelerden VIP servıs hizmeti alan hastalar ana kütle olarak değeri lenmiştir.

### **5.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Bu araştırmanın evrenini, İstanbul ilindeki özel hastanelerin VIP servisinden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Eylül-Kasım 2009 tarihlerinde bu hastanelerden Vıp servis hizmeti alan ve çalışmaya katılmak isteyen hastalar çalışmanın örneklemini temsil etmektedir. Örneklemin evreni temsil edeceği varsayılmıştır.

### **5.4. Sayıtlılar**

Araştırmada aşağıdaki sayıtlılardan hareket edilmiştir:

- Bu konuda yapılan literatür taraması, araştırmanın geçerliği ve güvenilirliği açısından yeterlidir.
- Ankete katılan hastaların yanıtları onların samimi görüşlerini yansıtmaktadır.
- Ankete katılan hastalar, sorulara istekle yanıt vermişlerdir.
- Araştırma yöntemine uygun olarak elde edilen verileri test etmek için, seçilen istatistikî teknikler araştırmaya uygun olarak seçilmiştir.

### **5.5. Araştırmanın Sınırlılığı**

Çalışmada kullanılan anket, İstanbul ili Şişli ilçesindeki Özel Memorial Hastanesi ve İstanbul ili Ümraniye ilçesine bağlı Özel Hisar Hastanesindeki VIP servisinden yararlanan hastalara uygulanmıştır. “Hisar Hastanesinden” 40 kişi ve “Memorial Hastanesinden” 60 kişi olmak üzere toplam 100 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Bu 100 hasta tesadüfi örneklem yoluyla seçilmiştir.

### **5.6. Anket Sorularının Belirlenmesi**

Bu araştırmada veri toplamak için, Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB) nin geliştirdiği, SERVQUAL adı verilen ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek tipi Likert tipidir. Kullanılan anket; 40 yargı ve 5 bilgi sorusu olmak toplam 45 sorudan oluşmaktadır.



Veri toplama aşaması; anketlerin dağıtılması ve uygulanması, bizzat araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması için, anketler örneklem grubuna dağıtılarak veriler toplanmıştır.

### **5.7. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntem ve Analizler**

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007&PASS 2008 Statistical Software (Utah, USA) programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodların (Ortalama, Standart sapma, frekans) yanısıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında Mann Whitney U test kullanıldı. Niteliksel verilerin karşılaştırılmasında Ki-Kare testi kullanıldı. Puanlar arasındaki ilişkilerin incelenmesinde Spearman's rho korelasyon analizi kullanıldı. Ölçeklerin geçerlilik güvenilirlik değerlendirmelerinde Cronbach Alpha değerleri hesaplandı. Anlamlılık  $p < 0.05$  düzeyinde değerlendirildi.

### **5.8. Hipotezler**

Araştırmaya göre;

VIP Servisinden beklenti ile ilgili hipotezler:

H1: VIP Servisini talep eden hastaların, beklentisinin en yüksek olduğu konu: doktorların, teşhis ve tedavinin doğruluğu konusunda güven vermeleridir.

H2: VIP Servisini talep eden hastaların, beklentisinin en düşük olduğu konu: Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolay olmasıdır.

VIP Servisinden memnuniyet ile ilgili hipotezler:

H3: VIP Servisinden hizmet alan hastaların, memnuniyetlerinin en yüksek olduğu konu: hemşirelerin ilgili ve güleryüzlü olmasıdır.

H4: VIP Servisinden hizmet alan hastaların, memnuniyetlerinin en düşük olduğu konu: Hastanenin yemeklerinin lezzet ve sunumunun iyi olmasıdır.

## 5.9. VERİLERİN ANALİZİ

İstatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007&PASS 2008 Statistical Software (Utah, USA) programı kullanıldı. Tanımlayıcı istatistiksel metodların (Ortalama, Standart sapma, frekans) yanısıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında Mann Whitney U test kullanıldı. Niteliksel verilerin karşılaştırılmasında Ki-Kare testi kullanıldı. Puanlar arasındaki ilişkilerin incelenmesinde Spearman's rho korelasyon analizi kullanıldı.

### Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin geçerlilik değerlendirmelerinde Cronbach Alpha değerleri hesaplandı. Anlamlılık  $p < 0.05$  düzeyinde değerlendirildi.

Ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesinde Alfa Katsayısından (Cronbach Alfa) yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde 100 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Ayrıca soruların, alfa katsayısına ne derecede ve ne yönde etkide bulduklarını saptayabilmek için; “Değişken Silindiği Taktirde Ölçeğin Alfa Katsayısı” (Alpha if Item Deleted) değeri hesaplanmıştır. Söz konusu değerler, herhangi bir değişken silindiği taktirde, geri kalan değişkenlerin iç tutarlılıklarını göstermektedir.

### Beklenti Anketi

Beklenti anketine verilen cevapların iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında  $\alpha = 0.930$  güvenilirlik değeri elde edilmiştir.

**Tablo 2: Beklenti Anketi Güvenilirlik Değeri**

| Cronbach Alfa | N  |
|---------------|----|
| 0.930         | 19 |

Beklenti anketini oluşturan maddelerin güvenilirlik düzeyine etkileri ise Tablo 3'de sunulmuştur. Tablonun Madde Silindiğinde Cronbach Alfa değerleri

incelendiğinde herhangi bir maddenin faktörden çıkarılmasının güvenilirliği arttırmayacağını göstermektedir. Bu çerçevede 19 maddelik faktör yapısı korunmuştur.

**Tablo 3: Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri**

|            | <b>Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması</b> | <b>Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı</b> | <b>Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu</b> | <b>Madde Silindiğinde Cronbach Alfa</b> |
|------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>S1</b>  | 85,86                                      | 27,617                                   | 0,539                                      | 0,929                                   |
| <b>S2</b>  | 85,84                                      | 27,893                                   | 0,549                                      | 0,928                                   |
| <b>S3</b>  | 85,84                                      | 27,792                                   | 0,603                                      | 0,927                                   |
| <b>S4</b>  | 85,68                                      | 28,543                                   | 0,670                                      | 0,927                                   |
| <b>S5</b>  | 85,66                                      | 28,954                                   | 0,601                                      | 0,928                                   |
| <b>S6</b>  | 85,79                                      | 28,349                                   | 0,522                                      | 0,929                                   |
| <b>S7</b>  | 85,72                                      | 28,264                                   | 0,649                                      | 0,926                                   |
| <b>S8</b>  | 85,77                                      | 27,553                                   | 0,745                                      | 0,924                                   |
| <b>S9</b>  | 85,89                                      | 27,412                                   | 0,589                                      | 0,927                                   |
| <b>S10</b> | 85,84                                      | 27,489                                   | 0,604                                      | 0,927                                   |
| <b>S11</b> | 85,71                                      | 28,511                                   | 0,548                                      | 0,928                                   |
| <b>S12</b> | 85,89                                      | 27,594                                   | 0,611                                      | 0,927                                   |
| <b>S13</b> | 85,78                                      | 27,688                                   | 0,695                                      | 0,925                                   |
| <b>S14</b> | 85,79                                      | 27,602                                   | 0,703                                      | 0,925                                   |
| <b>S15</b> | 85,75                                      | 27,725                                   | 0,684                                      | 0,925                                   |
| <b>S16</b> | 85,74                                      | 28,194                                   | 0,629                                      | 0,927                                   |
| <b>S17</b> | 85,92                                      | 26,600                                   | 0,736                                      | 0,924                                   |
| <b>S18</b> | 85,91                                      | 26,931                                   | 0,675                                      | 0,925                                   |
| <b>S19</b> | 86,06                                      | 26,400                                   | 0,640                                      | 0,927                                   |

### **Memnuniyet Anketi**

Memnuniyet anketine verilen cevapların iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında  $\alpha = 0.900$  güvenilirlik değeri elde edilmiştir.

**Tablo 4: Memnuniyet Anketi Güvenilirlik Değeri**

|               |    |
|---------------|----|
| Cronbach Alfa | N  |
| 0.900         | 19 |

Memnuniyet anketini oluşturan maddelerin güvenilirlik düzeyine etkileri ise Tablo 5’da sunulmuştur. Tablonun Madde Silindiğinde Cronbach Alfa değerleri

incelendiğinde herhangi bir maddenin faktörden çıkarılmasının güvenilirliği arttırmayacağını göstermektedir. Bu çerçevede 19 maddelik faktör yapısı korunmuştur.

**Tablo 5: Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri**

|            | <b>Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması</b> | <b>Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı</b> | <b>Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu</b> | <b>Madde Silindiğinde Cronbach Alfa</b> |
|------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>S1</b>  | 81,46                                      | 51,584                                   | 0,488                                      | 0,896                                   |
| <b>S2</b>  | 81,76                                      | 50,225                                   | 0,401                                      | 0,903                                   |
| <b>S3</b>  | 81,31                                      | 50,802                                   | 0,677                                      | 0,891                                   |
| <b>S4</b>  | 81,09                                      | 52,345                                   | 0,616                                      | 0,893                                   |
| <b>S5</b>  | 81,08                                      | 52,196                                   | 0,670                                      | 0,892                                   |
| <b>S6</b>  | 81,10                                      | 52,515                                   | 0,644                                      | 0,893                                   |
| <b>S7</b>  | 80,98                                      | 53,151                                   | 0,537                                      | 0,895                                   |
| <b>S8</b>  | 81,06                                      | 51,835                                   | 0,649                                      | 0,892                                   |
| <b>S9</b>  | 81,13                                      | 51,993                                   | 0,582                                      | 0,893                                   |
| <b>S10</b> | 81,07                                      | 52,288                                   | 0,584                                      | 0,894                                   |
| <b>S11</b> | 81,10                                      | 51,727                                   | 0,624                                      | 0,892                                   |
| <b>S12</b> | 81,09                                      | 51,759                                   | 0,646                                      | 0,892                                   |
| <b>S13</b> | 81,03                                      | 52,373                                   | 0,675                                      | 0,892                                   |
| <b>S14</b> | 81,01                                      | 52,394                                   | 0,688                                      | 0,892                                   |
| <b>S15</b> | 81,16                                      | 51,408                                   | 0,628                                      | 0,892                                   |
| <b>S16</b> | 81,47                                      | 49,726                                   | 0,519                                      | 0,896                                   |
| <b>S17</b> | 81,41                                      | 52,123                                   | 0,435                                      | 0,898                                   |
| <b>S18</b> | 81,63                                      | 49,407                                   | 0,544                                      | 0,895                                   |
| <b>S19</b> | 81,56                                      | 51,340                                   | 0,365                                      | 0,903                                   |

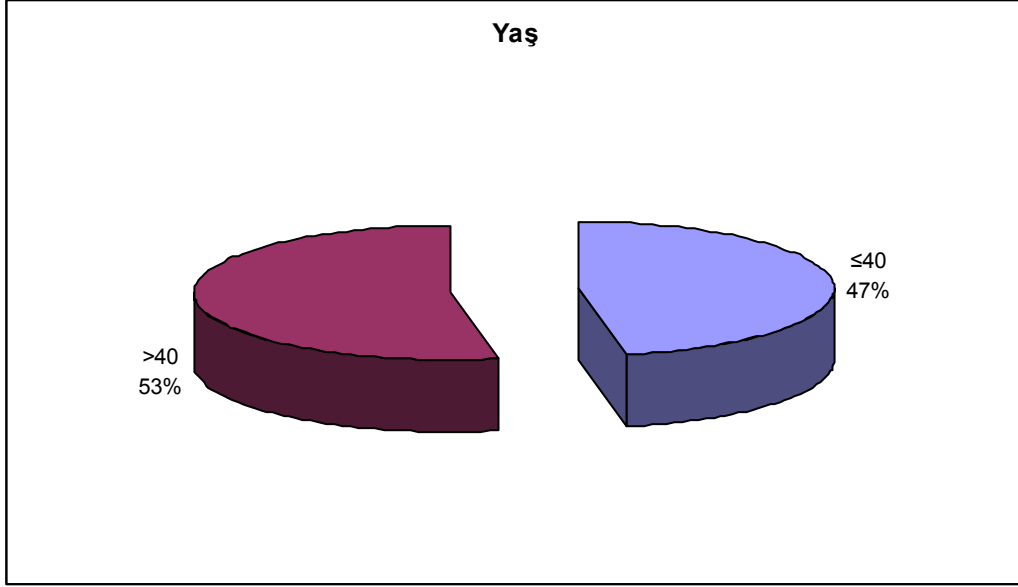
## KATILIMCILARIN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİNİN DAĞILIMI

Tablo 6: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Dağılımı

|                |                         | n  | %    |
|----------------|-------------------------|----|------|
| Yaş            | ≤40                     | 47 | 47,0 |
|                | >40                     | 53 | 53,0 |
| Cinsiyet       | Kadın                   | 52 | 52,0 |
|                | Erkek                   | 48 | 48,0 |
| Öğrenim Durumu | İlkokul                 | 7  | 7,0  |
|                | Ortaokul                | 7  | 7,0  |
|                | Lise ve dengi           | 21 | 21,0 |
|                | Önlisans/Fakülte-Y.okul | 49 | 49,0 |
|                | Lisansüstü              | 16 | 16,0 |
| Meslek         | Çalışmıyor              | 18 | 18,0 |
|                | İş veren/serbest        | 26 | 26,0 |
|                | Kamu sektörü            | 14 | 14,0 |
|                | Özel sektör             | 35 | 35,0 |
|                | Emekli                  | 7  | 7,0  |

### Yaş Dağılımı

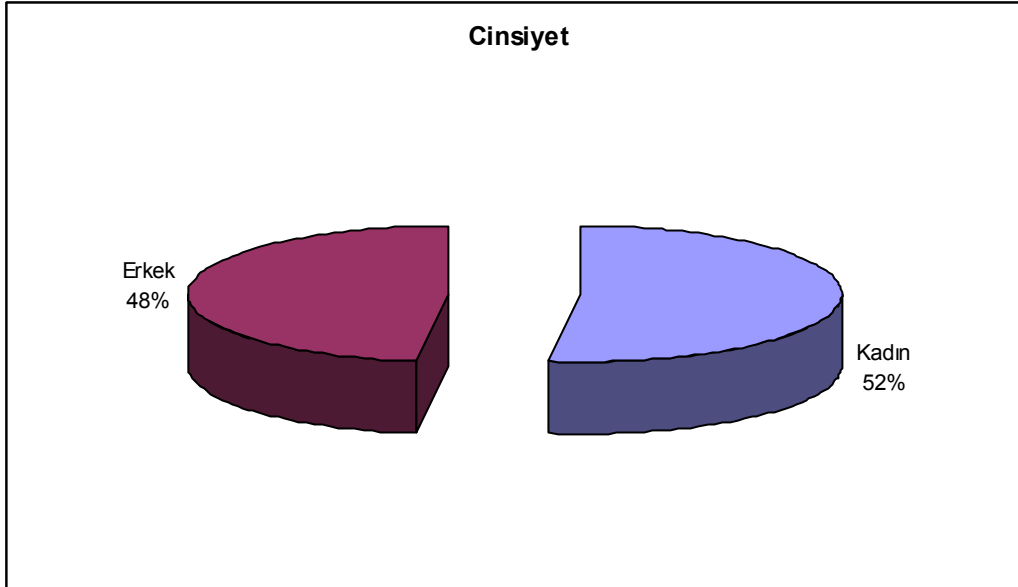
Katılımcıların yaşları 22 ile 79 arasında değişmekte olup; ortalama yaş  $44.99 \pm 14.05$ 'dir.



**Şekil 4: Yaş Dağılımı**

Katılımcıların %47'si 40 yaş ve altında iken, %53'ü 40 yaş üzerindedir.

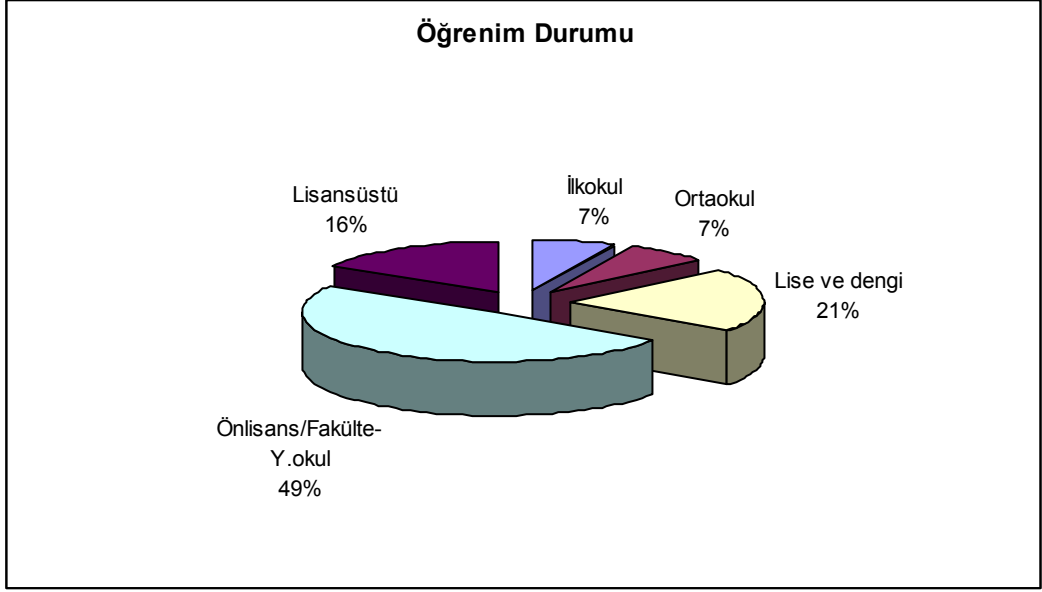
**Cinsiyet Dağılımı**



**Şekil 5: Cinsiyet Dağılımı**

Katılımcıların %52'si kadın ve %48'i erkektir.

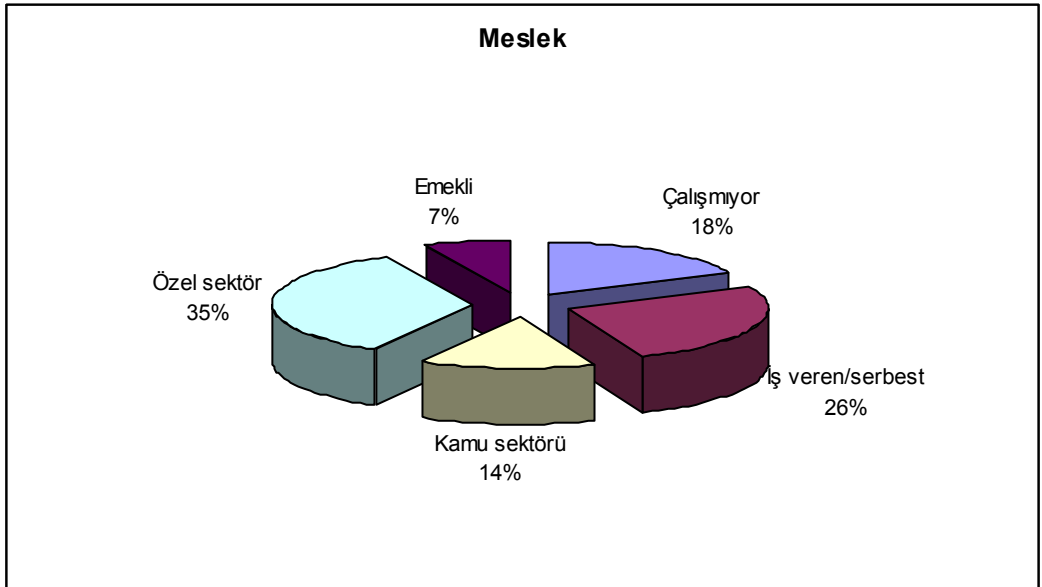
## Öğrenim Durumu Dağılımı



**Şekil 6: Öğrenim Durumu Dağılımı**

Katılımcıların %7'si ilkokul, %7'si ortaokul, %21'i lise ve dengi, %49'u önlisans/fakülte/yüksek okul, %16'sı yüksek lisans mezunudur

## Meslek Dağılımı



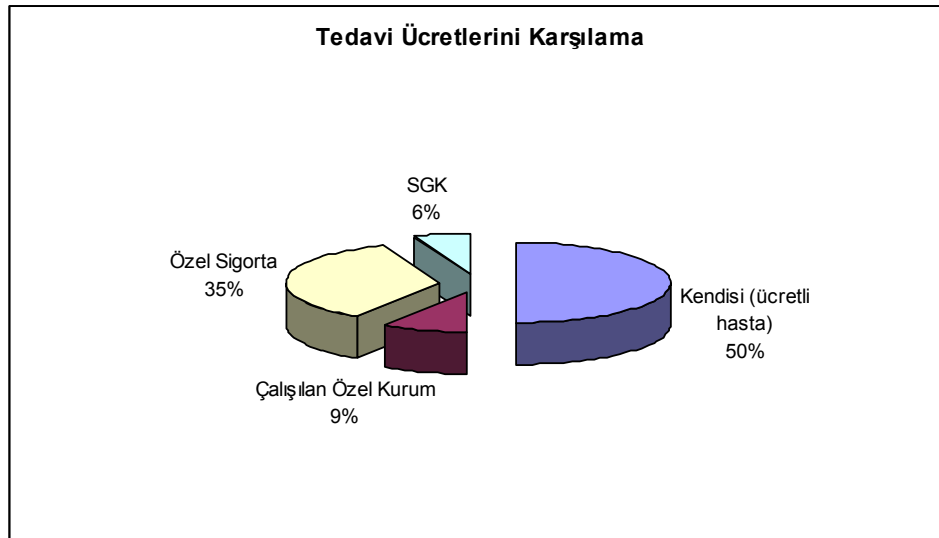
**Şekil 7: Meslek Dağılımı**

Katılımcıların %18'i çalışmıyor iken, %26'sı işveren/serbest meslek, %14'ü kamu sektörü, %35'i özel sektörde çalışmakta ve %7'si emeklidir.

**Tablo 7: Katılımcıların Kişisel Tercihlerinin Dağılımları**

|                                                                       |                                 | n  | %    |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|------|
| <b>Tedavi Ücretlerini Karşılama</b>                                   | <b>Kendisi (ücretli hasta)</b>  | 50 | 50,0 |
|                                                                       | <b>Çalışılan Özel Kurum</b>     | 9  | 9,0  |
|                                                                       | <b>Özel Sigorta</b>             | 35 | 35,0 |
|                                                                       | <b>SGK</b>                      | 6  | 6,0  |
| <b>VIP Servisinden Genel Memnuniyet</b>                               | <b>Kesinlikle Memnun Değil</b>  | 3  | 3,0  |
|                                                                       | <b>Memnun Değil</b>             | 4  | 4,0  |
|                                                                       | <b>Memnun</b>                   | 31 | 31,0 |
|                                                                       | <b>Kesinlikle Memnun</b>        | 62 | 62,0 |
| <b>Daha Sonra Hastaneye İhtiyaç Olursa, VIP Servisini Tercih Etme</b> | <b>Kesinlikle Tercih Etmem</b>  | 4  | 4,0  |
|                                                                       | <b>Tercih Etmem</b>             | 3  | 3,0  |
|                                                                       | <b>Kararsız</b>                 | 1  | 1,0  |
|                                                                       | <b>Tercih Ederim</b>            | 29 | 29,0 |
|                                                                       | <b>Kesinlikle Tercih Ederim</b> | 63 | 63,0 |

**Tedavi Ücretlerini Karşılama Dağılımı**

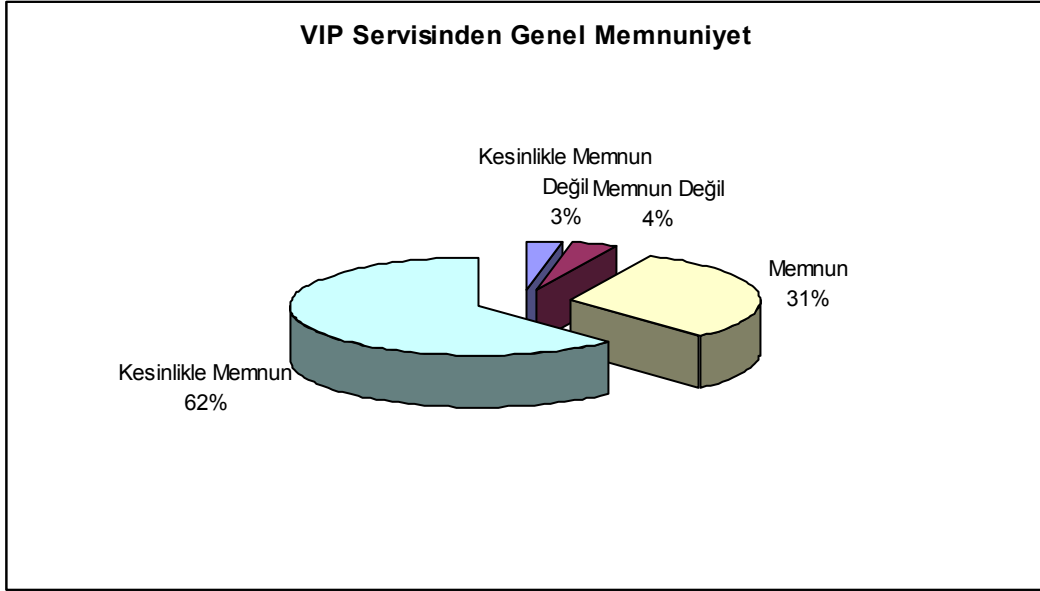


**Şekil 8: Tedavi Ücretlerini Karşılama Dağılımı**



Tedavi ücretlerinin %50'si katılımcının kendisi tarafından karşılanıyorken (ücretli hasta), %9'u çalışılan özel kurum tarafından, %35'i özel sigorta tarafından ve %6'sı SGK tarafından karşılanmaktadır.

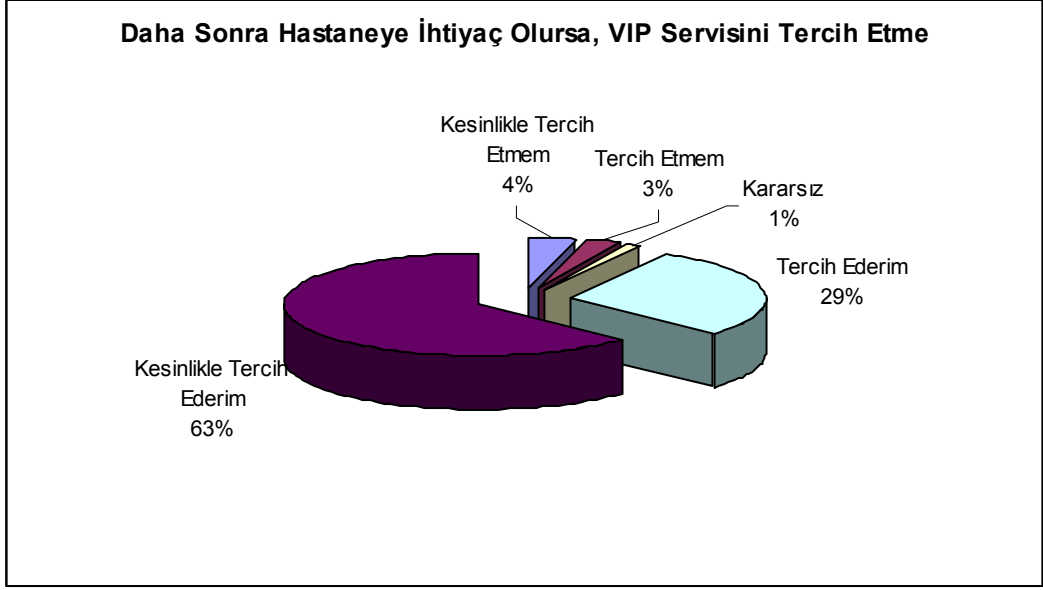
### VIP Servisinden Genel Memnuniyet Dağılımı



### Şekil 9: VIP Servisinden Genel Memnuniyet Dağılımı

Katılımcılara VIP servisinden genel olarak memnuniyetleri sorulduğunda, %3'ü kesinlikle memnun değilim, %4'ü memnun değilim, %31'i memnunum ve %62'si kesinlikle memnunum cevaplarını vermiştir.

### VIP Servisini Tercih Etme Oranlarının Dağılımı



**Şekil 10: Daha Sonra Hastaneye İhtiyaç Olursa Vıp Servisini Tercih Etme Oranlarının Dağılımı**

Katılımcılara daha sonra hastaneye tekrar ihtiyaç duyarlarsa, VIP servisini tercih edip etmeyecekleri sorulduğunda, %4'ü kesinlikle tercih etmem, %3'ü tercih etmem, %29'u tercih ederim ve %63'ü kesinlikle tercih ederim cevabını verirken, 1 katılımcı kararsız kalmıştır.

**HASTANELERE GÖRE KATILIMCILARIN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Tablo 8: Hastanelere Göre Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Değerlendirilmesi**

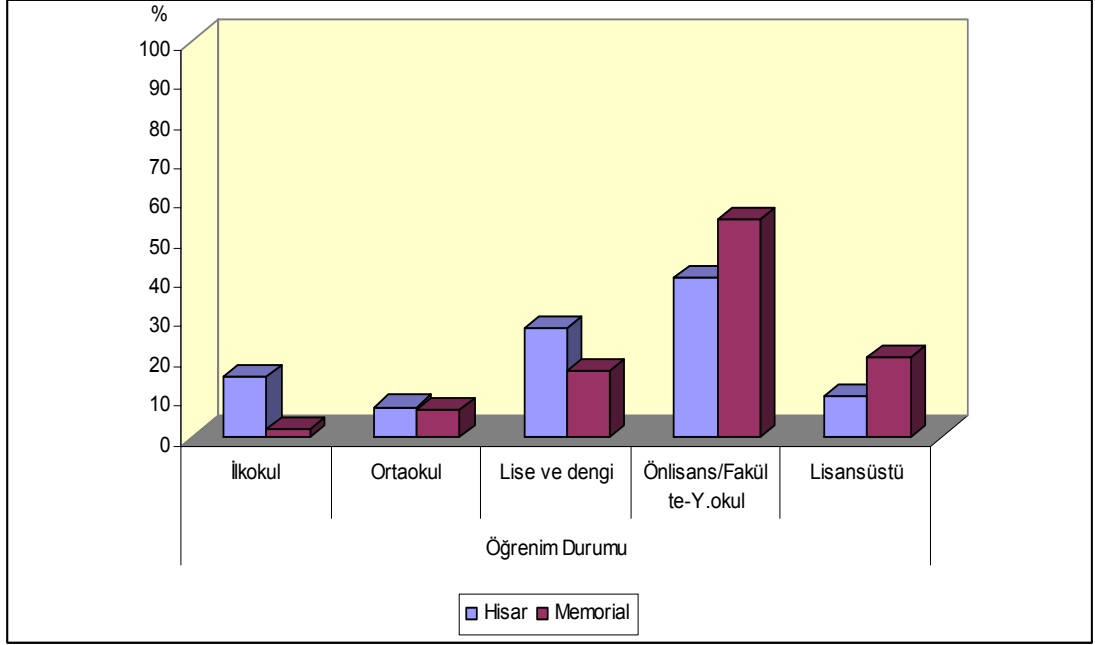
|                |                             | Hisar      | Memorial   | p             |
|----------------|-----------------------------|------------|------------|---------------|
|                |                             | n (%)      | n (%)      |               |
| Yaş            | ≤40                         | 20 (%50,0) | 27 (%45,0) | <b>0,624</b>  |
|                | >40                         | 20 (%50,0) | 33 (%55,0) |               |
| Cinsiyet       | Kadın                       | 24 (%60,0) | 28 (%46,7) | <b>0,191</b>  |
|                | Erkek                       | 16 (%40,0) | 32 (%53,3) |               |
| Öğrenim Durumu | İlkokul                     | 6 (%15,0)  | 1 (%1,7)   | <b>0,039*</b> |
|                | Ortaokul                    | 3 (%7,5)   | 4 (%6,7)   |               |
|                | Lise ve dengi               | 11 (%27,5) | 10 (%16,7) |               |
|                | Önlisans/Fakülte-<br>Y.okul | 16 (%40,0) | 33 (%55,0) |               |
|                | Lisansüstü                  | 4 (%10,0)  | 12 (%20,0) |               |
| Meslek         | Çalışmıyor                  | 10 (%25,0) | 8 (%13,3)  | <b>0,276</b>  |
|                | İş veren/serbest            | 6 (%15,0)  | 20 (%33,3) |               |
|                | Kamu sektörü                | 6 (%15,0)  | 8 (%13,3)  |               |
|                | Özel sektör                 | 15 (%37,5) | 20 (%33,3) |               |
|                | Emekli                      | 3 (%7,5)   | 4 (%6,7)   |               |

*Ki-kare testi kullanıldı*

*\* p<0.05*

Hastanelere göre katılımcıların yaş dağılımları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (p>0.05).

Hastanelere göre katılımcıların cinsiyet dağılımları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (p>0.05).



**Şekil 11: Hastanelere Göre Öğrenim Durumlarının Dağılımı**

Hastanelere göre katılımcıların öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p < 0.05$ ). Memorial Hastanesindeki katılımcıların eğitim düzeyleri, Hisar Hastanesinden anlamlı şekilde yüksektir.

Hastanelere göre katılımcıların meslek dağılımları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0.05$ ).

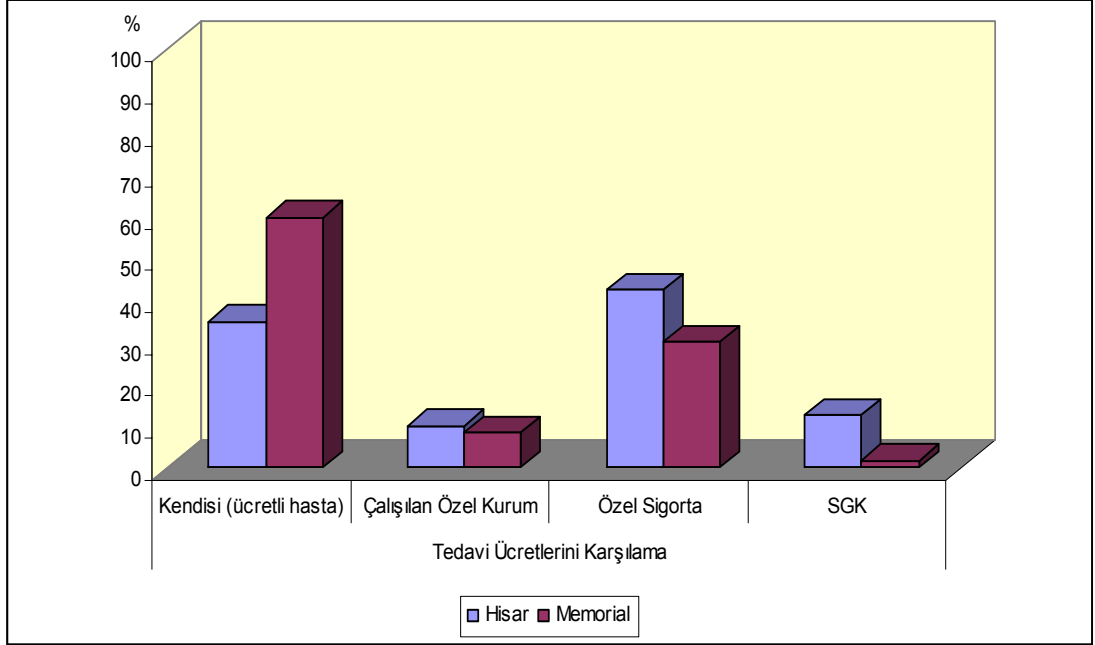
## HASTANELERE GÖRE DEĞERLENDİRİLMELER

**Tablo 9: Hastanelere Göre Katılımcıların Kişisel Tercihlerinin Değerlendirilmesi**

|                                                                       |                                 | Hisar      | Memorial   | p             |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|------------|---------------|
|                                                                       |                                 | n (%)      | n (%)      |               |
| <b>Tedavi Ücretlerini Karşılama</b>                                   | <b>Kendisi (ücretli hasta)</b>  | 14 (%35,0) | 36 (%60,0) | <b>0,031*</b> |
|                                                                       | <b>Çalışılan Kurum</b>          | 4 (%10,0)  | 5 (%8,3)   |               |
|                                                                       | <b>Özel Sigorta</b>             | 17 (%42,5) | 18 (%30,0) |               |
|                                                                       | <b>SGK</b>                      | 5 (%12,5)  | 1 (%1,7)   |               |
| <b>VIP Servisinden Genel Memnuniyet</b>                               | <b>Kesinlikle Memnun Değil</b>  | 0 (%0)     | 3 (%5,0)   | <b>0,228</b>  |
|                                                                       | <b>Memnun Değil</b>             | 1 (%2,5)   | 3 (%5,0)   |               |
|                                                                       | <b>Memnun</b>                   | 10 (%25,0) | 21 (%35,0) |               |
|                                                                       | <b>Kesinlikle Memnun</b>        | 29 (%72,5) | 33 (%55,0) |               |
| <b>Daha Sonra Hastaneye İhtiyaç Olursa, VIP Servisini Tercih Etme</b> | <b>Kesinlikle Tercih Etmem</b>  | 0 (%0)     | 4 (%6,7)   | <b>0,208</b>  |
|                                                                       | <b>Tercih Etmem</b>             | 1 (%2,5)   | 2 (%3,3)   |               |
|                                                                       | <b>Kararsız</b>                 | 0 (%0)     | 1 (%1,7)   |               |
|                                                                       | <b>Tercih Ederim</b>            | 9 (%22,5)  | 20 (%33,3) |               |
|                                                                       | <b>Kesinlikle Tercih Ederim</b> | 30 (%75,0) | 33 (%55,0) |               |

*Ki-kare testi kullanıldı*

*\* p<0.05*



**Şekil 12: Hastanelere Göre Tedavi Ücretlerini Karşılama Durumlarının Dağılımı**

Hastanelere göre tedavi ücretlerinin karşılanma şekilleri arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p < 0.05$ ). Memorial Hastanesinde tedavi ücretlerinin ücretli hasta tarafından karşılanma oranları yüksekken; Hisar Hastanesinde tedavi ücretlerinin özel sigorta ve SGK tarafından karşılanma oranları anlamlı şekilde yüksektir.

Hastanelere göre VIP servisinden genel memnuniyet oranları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0.05$ ). Her iki hastanede de VIP servisinden memnun olma ve kesinlikle memnun olma oranlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Hastanelere göre katılımcıların daha sonra hastaneye başvurmaları gerekirse VIP servisini tercih etme oranları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0.05$ ). Her iki hastanede de katılımcılara “VIP servisini tekrar tercih eder misiniz?” diye sorulduğunda tercih ederim ve kesinlikle tercih ederim deme oranlarının yüksek olduğu görülmektedir.

## BEKLENTİ ANKETİNE VERİLEN CEVAPLARIN DAĞILIMI

**Tablo 10: Beklenti Anketine Verilen Cevapların Dağılımı**

|                                                                                               | Kararsızım | Katlıyorum | Kesinlikle Katlıyorum | Ortalama Puan |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|---------------|
|                                                                                               | n (%)      | n (%)      | n (%)                 | Ort±SS        |
| 1.Randevum için çağrı merkezini aradığımda yakın ilgi görmek benim için önemlidir.            | 3 (%3)     | 22 (%22)   | 75 (%75)              | 4,72±0,51     |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri zamanımı fazla almamalıdır.         | 1 (%1)     | 24 (%24)   | 75 (%75)              | 4,74±0,46     |
| 3.Hizmet aldığım servis modern donanıma sahip olmalıdır.                                      | -          | 26 (%26)   | 74 (%74)              | 4,74±0,44     |
| 4.Doktorların, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapması önemlidir.             | -          | 10 (%10)   | 90 (%90)              | 4,90±0,30     |
| 5.Doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven vermelidir.                   | -          | 8 (%8)     | 92 (%92)              | 4,92±0,27     |
| 6.Doktorların, her zaman profesyonel bir duruş sergilemeleri önemlidir.                       | -          | 21 (%21)   | 79 (%79)              | 4,79±0,41     |
| 7. Hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmasını isterim.                                       | -          | 14 (%14)   | 86 (%86)              | 4,86±0,35     |
| 8.Hemşirelerin tıbbi açıdan profesyonel olarak yaklaşmaları önemlidir.                        | -          | 19 (%19)   | 81 (%81)              | 4,81±0,39     |
| 9.Hemşirelerin yapacağı her uygulamanın nedenini önceden açıklaması önemlidir.                | 2 (%2)     | 27 (%27)   | 71 (%71)              | 4,69±0,50     |
| 10.Servis çalışanları mahremiyetime özen göstermelidir.                                       | 2 (%2)     | 22 (%22)   | 76 (%76)              | 4,74±0,48     |
| 11.Servis çalışanları, ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap vermelidir. | 1 (%1)     | 11 (%11)   | 88 (%88)              | 4,87±0,37     |
| 12. Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi görmek benim için önemlidir.         | -          | 31 (%31)   | 69 (%69)              | 4,69±0,46     |
| 13. Servis çalışanları, temiz ve bakımlı olmalıdır.                                           | -          | 20 (%20)   | 80 (%80)              | 4,80±0,40     |
| 14.Servis çalışanları, her zaman kibar ve saygılı olmalıdır.                                  | -          | 21 (%21)   | 79 (%79)              | 4,79±0,41     |
| 15. Servisteki odanın temizliği ve konforu benim için önemlidir.                              | 1 (%1)     | 15 (%15)   | 84 (%84)              | 4,83±0,40     |
| 16. Odaların gürültüsüz olması gereklidir.                                                    | -          | 16 (%16)   | 84 (%84)              | 4,84±0,37     |
| 17. Odadaki ısıtma-soğutma sistemi (klima)benim için önemlidir.                               | 2 (%2)     | 30 (%30)   | 68 (%68)              | 4,66±0,51     |
| 18. Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumu iyi olmalıdır.                                      | 2 (%2)     | 29 (%29)   | 69 (%69)              | 4,67±0,51     |
| 19.Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolay olması gereklidir.                                 | 6 (%6)     | 36 (%36)   | 58 (%58)              | 4,52±0,61     |

Beklenti anketine verilen cevapların dağılımı Tablo 10’da görülmektedir. “Doktorlar, teşhis ve tedavinin doğruluğu konusunda bana güven vermelidir.” Önermesi en yüksek puanı alırken, “Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolay olması gereklidir” önermesi en düşük puanı almıştır.

## MEMNUNİYET ANKETİNE VERİLEN CEVAPLARIN DAĞILIMI

Tablo 11: Memnuniyet Anketine Verilen Cevapların Dağılımı

|                                                                                             | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | Ortalama Puan |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|---------------|
|                                                                                             | n (%)                   | n (%)        | n (%)      | n (%)       | n (%)                  | Ort±SS        |
| 1.Randevu için çağrı merkezini aradığımda yakın ilgi gördüm.                                | -                       | 2 (%2)       | 10 (%10)   | 45 (%45)    | 43 (%43)               | 4,29±0,73     |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri fazla zamanımı almadı.            | 2 (%2)                  | 10 (%10)     | 12 (%12)   | 39 (%39)    | 37 (%37)               | 3,99±1,04     |
| 3.Hizmet aldığım servis modern donanıma sahiptir.                                           | -                       | 1 (%1)       | 4 (%4)     | 45 (%45)    | 50 (%50)               | 4,44±0,62     |
| 4.Doktorlar, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapıyorlar.                    | -                       | -            | 2 (%2)     | 30 (%30)    | 68 (%68)               | 4,66±0,52     |
| 5.Doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven verdiler.                   | -                       | -            | 1 (%1)     | 31 (%31)    | 68 (%68)               | 4,67±0,49     |
| 6.Doktorlar, her zaman profesyonel bir duruş sergilediler.                                  | -                       | -            | -          | 35 (%35)    | 65 (%65)               | 4,65±0,48     |
| 7.Hemşireler, ilgili ve güler yüzlüydü.                                                     | -                       | -            | 1 (%1)     | 20 (%20)    | 79 (%79)               | 4,77±0,49     |
| 8.Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımları profesyonelceydi.                                 | -                       | 1 (%1)       | 1 (%1)     | 26 (%26)    | 72 (%72)               | 4,69±0,54     |
| 9.Hemşireler, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıkladılar.                     | -                       | 1 (%1)       | 2 (%2)     | 31 (%31)    | 66 (%66)               | 4,62±0,58     |
| 10.Servis çalışanları mahremiyetime özen gösterdiler.                                       | -                       | 1 (%1)       | 1 (%1)     | 27 (%27)    | 71 (%71)               | 4,68±0,55     |
| 11.Servis çalışanları, ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap verdiler. | -                       | 1 (%1)       | 2 (%2)     | 28 (%28)    | 69 (%69)               | 4,65±0,57     |
| 12.Servis çalışanları tarafından her zaman birbir ilgi gördüm.                              | -                       | -            | 4 (%4)     | 26 (%26)    | 70 (%70)               | 4,66±0,55     |
| 13.Servis çalışanları,                                                                      | -                       | -            | 1 (%1)     | 26 (%26)    | 73 (%73)               | 4,72±0,47     |



|                                                                  |        |        |          |          |          |           |  |
|------------------------------------------------------------------|--------|--------|----------|----------|----------|-----------|--|
| temiz ve bakımlıydı.                                             |        |        |          |          |          |           |  |
| 14.Servis çalışanları, her zaman kibar ve saygılıydı.            | -      | -      | 1 (%1)   | 24 (%24) | 75 (%75) | 4,74±0,46 |  |
| 15.Servisteki odam yeterince temiz ve konforluydı.               | -      | -      | 6 (%6)   | 29 (%29) | 65 (%65) | 4,59±0,60 |  |
| 16.Odamda gürültü problemi yaşamadım.                            | 3 (%3) | 2 (%2) | 7 (%7)   | 40 (%40) | 48 (%48) | 4,28±0,91 |  |
| 17.Odadaki ısıtma-soğutma sistemi (klima) benim için yeterliydi. | -      | 2 (%2) | 9 (%9)   | 42 (%42) | 47 (%47) | 4,34±0,73 |  |
| 18.Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumu iyiydi.                 | 1 (%1) | 5 (%5) | 15 (%15) | 39 (%39) | 40 (%40) | 4,12±0,91 |  |
| 19.Hastanenin yer itibarıyla ulaşımı kolaydı.                    | 2 (%2) | 5 (%5) | 10 (%10) | 38 (%38) | 45 (%45) | 4,19±0,95 |  |

Memnuniyet anketine verilen cevapların dağılımı Tablo 11’de görülmektedir. “hemşirelerin ilgili ve güleryüzlü olmasından duyulan memnuniyet en yüksek puanı alırken, “Hastanenin yemeklerinin lezzet ve sunumunun iyi olmasından” duyulan memnuniyet en düşük puanı almıştır.

## HASTANELERE GÖRE BEKLENTİ PUANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE DAĞILIMI

**Tablo 12: Hastanelere Göre Beklenti Puanlarının Değerlendirilmesi**

|                                                                                       | Hisar              | Memorial           | Z      | p       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------|---------|
|                                                                                       | Ort±SS<br>(Medyan) | Ort±SS<br>(Medyan) |        |         |
| 1.Randevum için çağrı merkezini aradığımda yakın ilgi görmek benim için önemlidir.    | 4,90±0,38 (5)      | 4,60±0,56 (5)      | -3,194 | 0,001** |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri zamanımı fazla almamalıdır. | 4,85±0,36 (5)      | 4,67±0,51 (5)      | -1,901 | 0,060   |
| 3.Hizmet aldığım servis modern donanıma sahip olmalıdır.                              | 4,83±0,38 (5)      | 4,68±0,47 (5)      | -1,574 | 0,115   |
| 4.Doktorların, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapması önemlidir.     | 4,98±0,16 (5)      | 4,85±0,36 (5)      | -2,031 | 0,042*  |
| 5.Doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven vermelidir.           | 4,98±0,16 (5)      | 4,88±0,32 (5)      | -1,647 | 0,100   |
| 6.Doktorların, her zaman profesyonel bir duruş sergilemeleri önemlidir.               | 4,85±0,36 (5)      | 4,75±0,44 (5)      | -1,197 | 0,231   |
| 7. Hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmasını isterim.                               | 4,95±0,22 (5)      | 4,80±0,40 (5)      | -2,107 | 0,035*  |
| 8.Hemşirelerin tıbbi açıdan profesyonel olarak yaklaşmaları önemlidir.                | 4,83±0,38 (5)      | 4,80±0,40 (5)      | -0,311 | 0,756   |

|                                                                                               |               |               |        |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------|---------|
| 9.Hemşirelerin yapacağı her uygulamanın nedenini önceden açıklaması önemlidir.                | 4,78±0,42 (5) | 4,63±0,55 (5) | -1,240 | 0,215   |
| 10.Servis çalışanları mahremiyetime özen göstermelidir.                                       | 4,70±0,56 (5) | 4,77±0,43 (5) | -0,322 | 0,747   |
| 11.Servis çalışanları, ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap vermelidir. | 4,85±0,43 (5) | 4,88±0,32 (5) | -0,169 | 0,866   |
| 12. Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi görmek benim için önemlidir.         | 4,75±0,44 (5) | 4,65±0,48 (5) | -1,054 | 0,292   |
| 13. Servis çalışanları, temiz ve bakımlı olmalıdır.                                           | 4,93±0,27 (5) | 4,72±0,45 (5) | -2,539 | 0,011*  |
| 14.Servis çalışanları, her zaman kibar ve saygılı olmalıdır.                                  | 4,93±0,27 (5) | 4,70±0,46 (5) | -2,693 | 0,007** |
| 15. Servisteki odanın temizliği ve konforu benim için önemlidir.                              | 4,88±0,40 (5) | 4,80±0,40 (5) | -1,262 | 0,207   |
| 16. Odaların gürültüsüz olması gereklidir.                                                    | 4,83±0,38 (5) | 4,85±0,36 (5) | -0,332 | 0,740   |
| 17. Odadaki ısıtma-soğutma sistemi (klima)benim için önemlidir.                               | 4,70±0,56 (5) | 4,63±0,48 (5) | -1,023 | 0,306   |
| 18. Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumu iyi olmalıdır.                                      | 4,80±0,46 (5) | 4,58±0,53 (5) | -2,287 | 0,022*  |
| 19.Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolay olması gereklidir.                                 | 4,68±0,57 (5) | 4,42±0,62 (4) | -2,271 | 0,023*  |

*Mann Whitney U test kullanıldı*

*\* p<0.05*

*\*\* p<0.01*

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların randevu için çağrı merkezini aradığında yakın ilgi görmeye verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir (p<0.01).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri için fazla zaman ayrılmaması gerektiğine ilişkin önermeye verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (p>0.05).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların hizmet aldıkları servisin modern donanıma sahip olması gerektiğine ilişkin önermeye verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (p>0.05).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapmasına verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir (p<0.05).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven vermelidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “doktorların, her zaman profesyonel bir duruş sergilemeleri önemlidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olması gerektiğine verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “hemşirelerin tıbbi açıdan profesyonel olarak yaklaşmaları önemlidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “hemşirelerin yapacağı her uygulamanın nedenini önceden açıklaması önemlidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “servis çalışanları mahremiyetime özen göstermelidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “servis çalışanları ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap vermelidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “servis çalışanları tarafından her zaman bire bir ilgi görmek benim için önemlidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların servis çalışanlarının temiz ve bakımlı olmalarına verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların servis çalışanlarının her zaman kibar ve saygılı olmaları gerektiğine verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

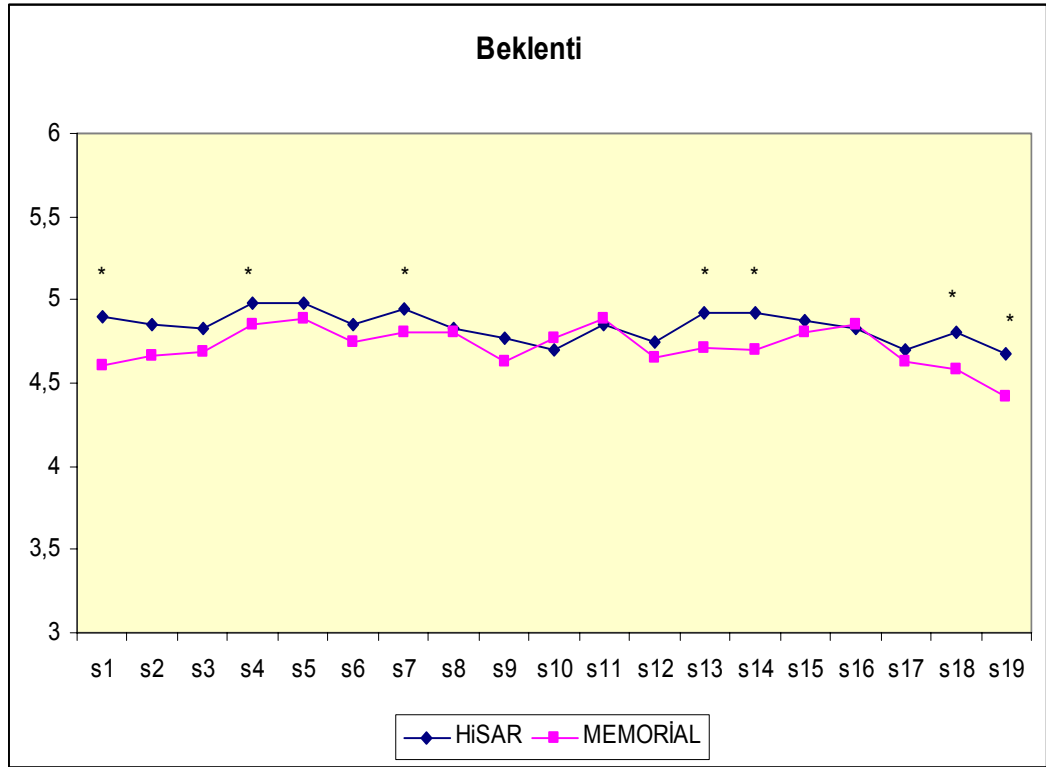
Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “servisteki odanın temizliği ve konforu benim için önemlidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “odaların gürültüsüz olması gereklidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların “odadaki ısıtma-soğutma sistemi benim için önemlidir” önermesine verdikleri cevapların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların hastane yemeklerinin lezzet ve sunumuna verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların hastanelerinin yer itibariyle ulaşımı kolay yerde olmaları gerektiğine verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).



**Şekil 13: Hastanelere Göre Beklenti Puanlarının Dağılımı**

## HASTANELERE GÖRE MEMNUNİYET PUANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE DAĞILIMI

**Tablo 13: Hastanelere Göre Memnuniyet Puanlarının Değerlendirilmesi**

|                                                                                  | Hisar              | Memorial           | Z      | p       |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------|---------|
|                                                                                  | Ort±SS<br>(Medyan) | Ort±SS<br>(Medyan) |        |         |
| 1.Randevu için çağrı merkezini aradığımda yakın ilgi gördüm.                     | 4,58±0,64 (5)      | 4,10±0,73 (4)      | -3,452 | 0,001** |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri fazla zamanımı almadı. | 4,03±1,23 (4)      | 3,97±0,90 (4)      | -1,072 | 0,284   |
| 3.Hizmet aldığım servis modern donanıma sahiptir.                                | 4,53±0,60 (5)      | 4,38±0,64 (4)      | -1,140 | 0,254   |
| 4.Doktorlar, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapıyorlar.         | 4,88±0,40 (5)      | 4,52±0,54 (5)      | -3,711 | 0,001** |
| 5.Doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven verdiler.        | 4,83±0,45 (5)      | 4,57±0,50 (5)      | -2,841 | 0,004** |
| 6.Doktorlar, her zaman profesyonel bir duruş sergilediler.                       | 4,78±0,42 (5)      | 4,57±0,50 (5)      | -2,129 | 0,033*  |
| 7.Hemşireler, ilgili ve güler yüzlüydü.                                          | 4,73±0,60 (5)      | 4,80±0,40 (5)      | -0,359 | 0,720   |
| 8.Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımları profesyonelceydi.                      | 4,65±0,66 (5)      | 4,72±0,45 (5)      | -0,063 | 0,950   |
| 9.Hemşireler, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıkladılar.          | 4,50±0,72 (5)      | 4,70±0,46 (5)      | -1,252 | 0,211   |

|                                                                                             |                 |               |        |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|--------|-------|
| 10.Servis çalışanları mahremiyetime özen gösterdiler.                                       | 4,68±0,62 (5)   | 4,68±0,50 (5) | -0,232 | 0,817 |
| 11.Servis çalışanları, ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap verdiler. | 4,65±0,70 (5)   | 4,65±0,48 (5) | -0,773 | 0,440 |
| 12.Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi gördüm.                             | 4,68±0,62 (5)   | 4,65±0,51 (5) | -0,660 | 0,509 |
| 13.Servis çalışanları, temiz ve bakımlıydı.                                                 | 4,75±0,49 (5)   | 4,70±0,46 (5) | -0,740 | 0,459 |
| 14.Servis çalışanları, her zaman kibar ve saygılıydı.                                       | 4,78±0,48 (5)   | 4,72±0,45 (5) | -0,857 | 0,391 |
| 15.Servisteki odam yeterince temiz ve konforluymuştu.                                       | 4,58±0,64 (5)   | 4,60±0,59 (5) | -0,088 | 0,930 |
| 16.Odamda gürültü problemi yaşamadım.                                                       | 4,43±0,84 (5)   | 4,18±0,95 (4) | -1,479 | 0,139 |
| 17.Odadaki ısıtma-soğutma sistemi (klima) benim için yeterliydi.                            | 4,33±0,83 (5)   | 4,35±0,66 (4) | -0,245 | 0,807 |
| 18.Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumu iyiydi.                                            | 4,20±0,99 (4,5) | 4,07±0,86 (4) | -1,160 | 0,246 |
| 19.Hastanenin yer itibarıyla ulaşımı kolaydı.                                               | 3,98±1,25 (4)   | 4,33±0,65 (4) | -0,724 | 0,469 |

*Mann Whitney U test kullanıldı*

*\* p<0.05*

*\*\* p<0.01*

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların randevu için çağrı merkezini aradığında yakın ilgi görmelerine ilişkin memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri için fazla zaman ayrılmamasından duyulan memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların hizmet aldıkları servisin modern donanıma sahip olmasından duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapmalarından duydukları memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda verdikleri güvenden duydukları memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların, her zaman profesyonel bir duruş sergilemelerinden duydukları memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmalarından duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, hemşirelerin tıbbi açıdan profesyonel olarak yaklaşmalarından duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, hemşirelerin yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklamalarından duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, servis çalışanlarının mahremiyetlerine gösterdikleri özenden dolayı duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, servis çalışanlarının ihtiyaç ve şikayetlerine mümkün olan en kısa zamanda cevap vermelerinden dolayı duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, servis çalışanları tarafından her zaman bire bir ilgi görmekten duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, servis çalışanlarının temiz ve bakımlı olmalarına verdikleri önemden duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, servis çalışanlarının her zaman kibar ve saygılı olmalarından dolayı duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

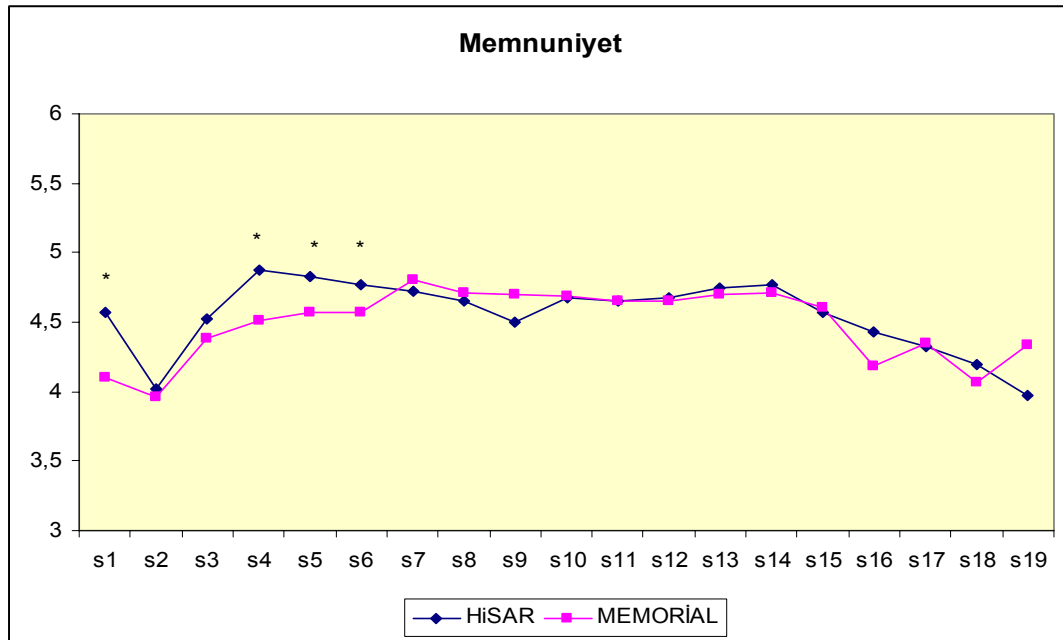
Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, servisteki odalarının temizliği ve konforundan duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, odaların gürültüsüz olmasından duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, odadaki ısıtma-soğutma sisteminden duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, hastane yemeklerinin lezzet ve sunumundan duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

Hisar ve Memorial Hastanesine başvuran katılımcıların, hastanelerinin yer itibariyle ulaşımı kolay yerde olmasından duydukları memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).



**Şekil 14: Hastanelere Göre Memnuniyet Puanlarının Dağılımı**



## Beklenti Ve Memnuniyet Puanlarının Korelasyonu

Tablo 14: Beklenti Ve Memnuniyet Puanlarının Korelasyonu

|                                                                                             | Hisar        |                | Memorial     |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
|                                                                                             | r            | p              | r            | p              |
| 1.Randevu için çağrı merkezi arandığında yakın ilgi görme                                   | -0,034       | 0,835          | 0,200        | 0,125          |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürlerinin fazla zaman almaması           | 0,130        | 0,422          | 0,222        | 0,088          |
| 3.Hizmet alınan servisin modern donanıma sahip olması                                       | 0,288        | 0,071          | 0,104        | 0,429          |
| 4.Doktorların, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapması.                     | -0,053       | 0,744          | 0,201        | 0,123          |
| 5.Doktorların, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda güven vermesi                        | -0,067       | 0,681          | 0,101        | 0,441          |
| 6.Doktorların her zaman profesyonel bir duruş sergilemesi                                   | -0,059       | 0,719          | 0,117        | 0,375          |
| 7.Hemşirelerin, ilgili ve güler yüzlü olması                                                | <b>0,472</b> | <b>0,002**</b> | <b>0,271</b> | <b>0,036*</b>  |
| 8.Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımlarının profesyonelce olması.                          | 0,135        | 0,405          | <b>0,333</b> | <b>0,009**</b> |
| 9.Hemşirelerin, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklaması.                    | 0,123        | 0,450          | <b>0,355</b> | <b>0,005**</b> |
| 10.Servis çalışanlarının mahremiyete özen göstermeleri.                                     | 0,272        | 0,090          | <b>0,256</b> | <b>0,049*</b>  |
| 11.Servis çalışanlarının, ihtiyaç ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda cevap vermesi. | 0,251        | 0,117          | <b>0,386</b> | <b>0,002**</b> |
| 12.Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi görme.                              | 0,192        | 0,236          | 0,234        | 0,072          |
| 13.Servis çalışanlarının, temiz ve bakımlı olması.                                          | <b>0,340</b> | <b>0,032*</b>  | 0,073        | 0,581          |
| 14.Servis çalışanlarının, her zaman kibar ve saygılı olması.                                | -0,142       | 0,382          | 0,153        | 0,242          |
| 15.Servisteki odanın yeterince temiz ve konforlu olması                                     | -0,086       | 0,599          | 0,242        | 0,062          |
| 16.Odada gürültü problemi yaşamama.                                                         | 0,029        | 0,858          | -0,081       | 0,538          |
| 17.Odadaki ısıtma-soğutma sisteminin (klima) yeterli olması.                                | -0,113       | 0,489          | 0,143        | 0,277          |
| 18.Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumunun iyi olması.                                     | 0,025        | 0,877          | 0,144        | 0,271          |
| 19.Hastanenin yer itibariyle ulaşımının kolay olması.                                       | -0,086       | 0,596          | <b>0,443</b> | <b>0,001**</b> |

*Spearman's rho test*

\*  $p < 0.05$

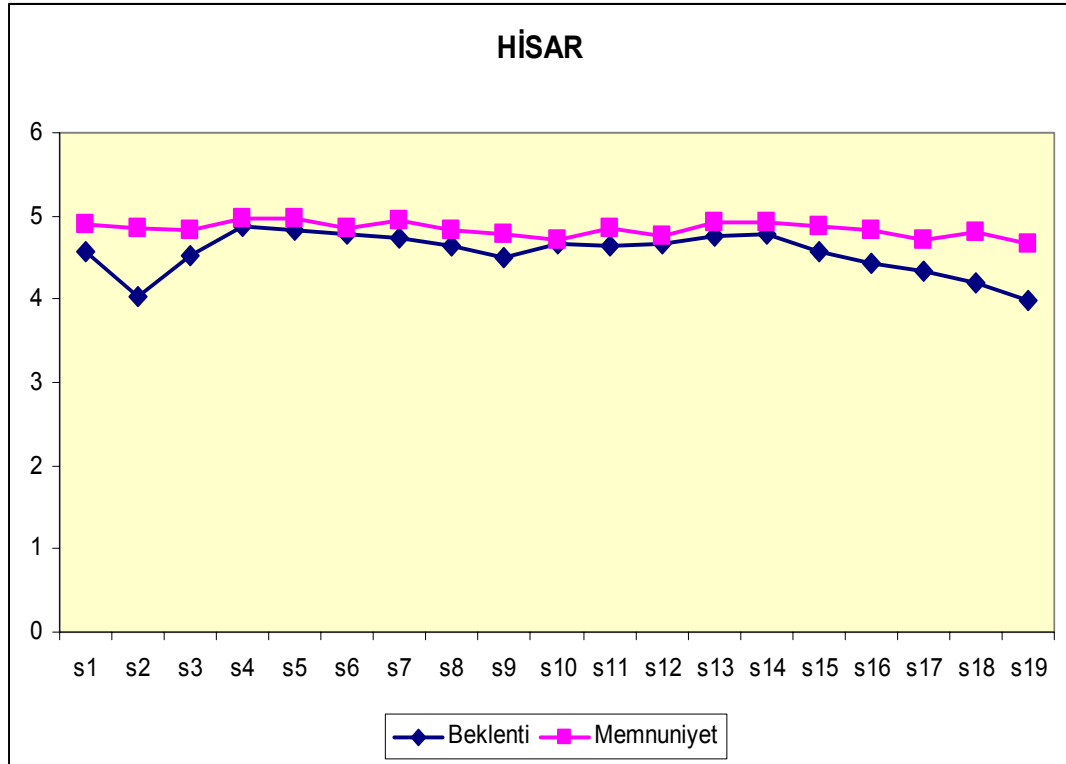
\*\*  $p < 0.01$

### Hisar Hastanesinde;

Hemşirelerin, ilgili ve güler yüzlü olması beklentisi ile hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %47.2 düzeyinde ve ileri düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p < 0.01$ ).

Servis çalışanlarının, temiz ve bakımlı olması beklentisi ile servis çalışanlarının temiz ve bakımlı olmasından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %34 düzeyinde ve ileri düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Hisar Hastanesindeki katılımcıların diğer beklenti ve memnuniyet puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).



**Şekil 15:Hisar Hastanesinin Beklenti Ve Memnuniyetinin Durumunun Dağılımı**

#### **Memorial Hastanesinde;**

Hemşirelerin, ilgili ve güler yüzlü olması beklentisi ile hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %27.1 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımlarının profesyonelce olması beklentisi ile hemşirelerin tıbbi açıdan yaklaşımlarının profesyonelce olmalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %33.3 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

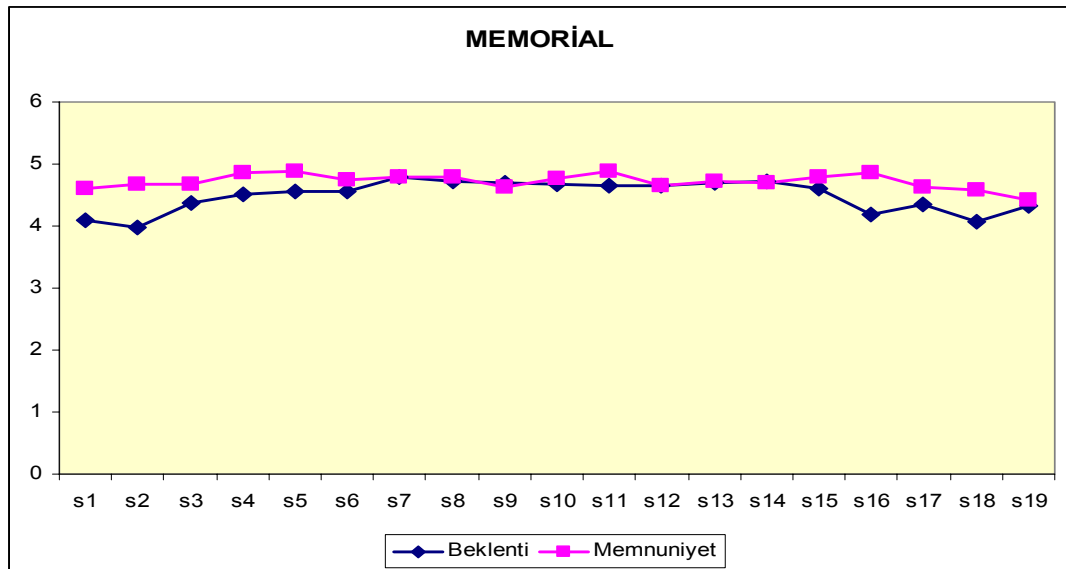
Hemşirelerin, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklaması beklentisi ile hemşirelerin yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklamalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %35.5 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Servis çalışanlarının mahremiyete özen göstermesi beklentisi ile servis çalışanlarının mahremiyete özen göstermesinden duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %25.6 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Servis çalışanlarının ihtiyaç ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda cevap vermesi beklentisi ile servis çalışanlarının ihtiyaç ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda cevap vermesinden duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %38.6 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Hastanenin yer itibarıyla ulaşımının kolay olması beklentisi ile ulaşımın kolay olmasından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %44.3 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Memorial Hastanesindeki katılımcıların diğer beklenti ve memnuniyet puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).



**Şekil 16: Memorial Hastanesinin Beklenti Ve Memnuniyet Durumunun Dağılımı**

**Tablo 14: Beklenti Ve Memnuniyet Puanlarının Korelasyonu (Tüm Olgularda)**

|                                                                                             | Tüm Olgular |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|
|                                                                                             | R           | p       |
| 1.Randevu için çağrı merkezi arandığında yakın ilgi görme                                   | 0,236       | 0,018*  |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürlerinin fazla zaman almaması           | 0,209       | 0,037*  |
| 3.Hizmet alınan servisin modern donanıma sahip olması                                       | 0,184       | 0,067   |
| 4.Doktorların, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapması.                     | 0,213       | 0,033*  |
| 5.Doktorların, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda güven vermesi                        | 0,110       | 0,274   |
| 6.Doktorların her zaman profesyonel bir duruş sergilemesi                                   | 0,085       | 0,401   |
| 7.Hemşirelerin, ilgili ve güler yüzlü olması                                                | 0,297       | 0,003** |
| 8.Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımlarının profesyonelce olması.                          | 0,253       | 0,011*  |
| 9.Hemşirelerin, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklaması.                    | 0,246       | 0,014*  |
| 10.Servis çalışanlarının mahremiyete özen göstermeleri.                                     | 0,260       | 0,009** |
| 11.Servis çalışanlarının, ihtiyaç ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda cevap vermesi. | 0,325       | 0,001** |
| 12.Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi görme.                              | 0,222       | 0,026*  |
| 13.Servis çalışanlarının, temiz ve bakımlı olması.                                          | 0,157       | 0,119   |
| 14.Servis çalışanlarının, her zaman kibar ve saygılı olması.                                | 0,095       | 0,347   |
| 15.Servisteki odanın yeterince temiz ve konforlu olması                                     | 0,124       | 0,221   |
| 16.Odada gürültü problemi yaşamama.                                                         | -0,035      | 0,731   |
| 17.Odadaki ısıtma-soğutma sisteminin (klima) yeterli olması.                                | 0,042       | 0,680   |
| 18.Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumunun iyi olması.                                     | 0,123       | 0,223   |
| 19.Hastanenin yer itibarıyla ulaşımının kolay olması.                                       | 0,196       | 0,050*  |

*Spearman's rho test*

\*  $p < 0.05$

\*\*  $p < 0.01$

Randevu için çağrı merkezi arandığında yakın ilgi görme beklentisi ile çağrı merkezinden yakın ilgi görülmesinden duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %23.6 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p < 0.05$ ).

Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt işlemlerinin fazla zaman almaması beklentisi ile kayıt işlemlerinin fazla zaman almamasından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %20.9 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p < 0.05$ ).

Doktorların, tedavi süresinde doğru ve yeterli bilgilendirme yapması beklentisi ile doktorların doğru ve yeterli bilgilendirme yapmalarında duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %21.3 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Hemşirelerin, ilgili ve gülyüzlü olması beklentisi ile hemşirelerin ilgili ve gülyüzlü olmalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %29.7 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımlarının profesyonelce olması beklentisi ile hemşirelerin tıbbi açıdan yaklaşımlarının profesyonelce olmalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %25.3 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Hemşirelerin, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklaması beklentisi ile hemşirelerin yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıklamalarından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %24.6 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Servis çalışanlarının mahremiyete özen göstermesi beklentisi ile servis çalışanlarının mahremiyete özen göstermesinden duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %26 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Servis çalışanlarının ihtiyaç ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda cevap vermesi beklentisi ile servis çalışanlarının ihtiyaç ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda cevap vermesinden duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %32.5 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.01$ ).

Servis çalışanlarından her zaman bire-bir ilgi görme beklentisi ile servis çalışanlarının birebir ilgisinden duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %22.2 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Hastanenin yer itibariyle ulaşımının kolay olması beklentisi ile ulaşımın kolay olmasından duyulan memnuniyet puanı arasında pozitif yönlü, %19.6 düzeyinde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $p<0.05$ ).

Tüm katılımcıların diğer beklenti ve memnuniyet puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ( $p>0.05$ ).

### **Araştırma Sonuçları**

•Kullanılan Likert ölçeğinin güvenilir olduğu görülmüştür. Beklenti anketine verilen cevapların iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında  $\alpha = 0.930$  güvenilirlik değeri elde edilmiştir. Memnuniyet anketine verilen cevapların iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında  $\alpha = 0.900$  güvenilirlik değeri elde edilmiştir.

•Katılımcıların %52'si kadın iken %48'inin erkek olduğu görülmüştür.

•Katılımcıların yaşları 22 ile 79 arasında değişmekte olup; ortalama yaş  $44.99\pm 14.05$ 'dir.

•Katılımcıların %7'si ilkokul, %7'si ortaokul, %21'i lise ve dengi, %49'u önlisans/fakülte/yüksekokul, %16'sı yüksek lisans mezunudur.

•Katılımcıların %18'i çalışmıyor iken, %26'sı işveren/serbest meslek, %14'ü kamu sektörü, %35'i özel sektörde çalışmakta ve %7'si emeklidir.

•Tedavi ücretlerinin %50'si katılımcının kendisi tarafından karşılanırken (ücretli hasta), %9'u çalışılan özel kurum tarafından, %35'i özel sigorta tarafından ve %6'sı SGK tarafından karşılanmaktadır.

•Katılımcılara VIP servisinden genel olarak memnuniyetleri sorulduğunda, %3'ü kesinlikle memnun değilim, %4'ü memnun değilim, %31'i memnunum ve %62'si kesinlikle memnunum cevaplarını vermiştir.

•Katılımcılara daha sonra hastaneye tekrar ihtiyaç duyarlarsa, VIP servisini tercih edip etmeyecekleri sorulduğunda, %4'ü kesinlikle tercih etmem, %3'ü tercih etmem, %29'u tercih ederim ve %63'ü kesinlikle tercih ederim cevabını verirken, 1 katılımcı kararsız kalmıştır.

•Katılımcıların büyük çoğunluğu bütün yargılar için katılıyorum ya da tamamen katılıyorum şıklarını görüş olarak belirtmişlerdir. Bu durum hasta beklentilerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

•Hastanelere göre katılımcıların öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0.05$ ). Memorial Hastanesindeki katılımcıların eğitim düzeyleri, Hisar Hastanesinden anlamlı şekilde yüksektir.

•Hastanelere göre tedavi ücretlerinin karşılanma şekilleri arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0.05$ ). Memorial Hastanesinde tedavi ücretlerinin ücretli hasta tarafından karşılanma oranları yüksekken; Hisar Hastanesinde tedavi ücretlerinin özel sigorta ve SGK tarafından karşılanma oranları anlamlı şekilde yüksektir.

•Beklenti anketine verilen cevapların dağılımı Tablo 10’da görülmektedir. “Doktorlar, teşhis ve tedavinin doğruluğu konusunda bana güven vermelidir.” Önermesi en yüksek puanı alırken, “Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolay olması gereklidir” önermesi en düşük puanı almıştır.

•Memnuniyet anketine verilen cevapların dağılımı Tablo 11’de görülmektedir. “hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmasından duyulan memnuniyet en yüksek puanı alırken, “Hastanenin yemeklerinin lezzet ve sunumunun iyi olmasından” duyulan memnuniyet en düşük puanı almıştır.

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların randevu için çağrı merkezini aradığında yakın ilgi görmeye verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapmasına verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olması gerektiğine verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların servis çalışanlarının temiz ve bakımlı olmalarına verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların servis çalışanlarının her zaman kibar ve saygılı olmaları gerektiğine verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların hastane yemeklerinin lezzet ve sunumuna verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların hastanelerinin yer itibariyle ulaşımı kolay yerde olmaları gerektiğine verdikleri önem puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların randevu için çağrı merkezini aradığında yakın ilgi görmelerine ilişkin memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapmalarından duydukları memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda verdikleri güvenden duydukları memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.01$ ).

•Hisar Hastanesine başvuran katılımcıların doktorların, her zaman profesyonel bir duruş sergilemelerinden duydukları memnuniyet puanları, Memorial Hastanesine başvuran katılımcılardan anlamlı şekilde yüksektir ( $p<0.05$ ).



## SONUÇ VE ÖNERİLER

•Sağlık Kurumlarının ‘müşterisi’ olan hastalara, verdiği hizmetten ne kadar memnun olduğunu ve beklentilerinin neler olduğunu göz önünde bulundurarak hareket etmesi gereklidir.

•Günümüzde tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de rekabet ortamı kaçınılmaz bir gerçektir. VIP servis hizmetleri de yüksek kar sağlayan, beklentisi yüksek hasta ve yakınlarına hitap etmektedir. VIP servisi için, sağlığa kavuşmayı gelirin önüne almış kişilerin bulunduğu ve fiyat elastikiyetinin sert olduğu bölümlerdir diyebiliriz.

•Hasta memnuniyetini arttırmak için; doktorların teşhis ve tedavi sürecinde hastaya güven vermeleri konusunda beklentilerini karşılamak gerekir. Bunun için, doktorların profesyonel bir duruş sergilemeleri önemlidir.

•Özel hastanelere başvuran hastaların VIP servisinden hizmet talep etmesindeki nedenlerin başında doktorların teşhis ve tedavide güven vermeleri gerektiği görülmüştür. Günümüz koşullarında tedavi sürecine dahil olan hastanın geçmiş yıllara göre daha bilinçli olduğu bir gerçektir.

•Hasta memnuniyetini arttırmak için; hastanelerde verilen yemek hizmetinin sunum ve lezzet kalitesinin artırılması konusuna önem verilmelidir.

## KAYNAKLAR

Aktan, C.C.(2007).*Sağlık Ekonomisi ve Sağlık Yönetimi*. İstanbul: Aura yayınevi.

Aktaş, A., (1989) Hastanelerde Yiyecek İçecek Yönetimi, Antalya.

Ardıç, K.-Baş,T., (2001) Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, İstanbul.

Ayhan, B. Ve Canöz , K.(2004). Hastaların Hastane Tercihinde Etkili olan Halkla İlişkiler Faaliyetleri, Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu.

Aytar, G.-Yeşildal, N.,(2004) Yatan Hasta Memnuniyeti, Düzce Tıp Fakültesi Dergisi,Sayı.3, 10.

Aytemiz Seymen, O., (2004) Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri, Ankara.

Bakır, Y., (2006) Sağlık Kuruluşlarında Pazarlama Faaliyetleri, Müşteri Memnuniyeti, İstanbul.

Bee, F., (1997) Müşteri İlişkileri Yönetimi Dizini,Ankara.

Bıyıklı, H., (2007) Sağlık Hizmetlerinde Kurumsal Birleşmelerinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi, Ankara.

Bostan, S., (2006) Hasta Odaklı Sağlık Hizmeti Sunumu, Sağlık Hakkı Dergisi,Sayı.1,İstanbul.

Çatalca, H., (1998) Hastane Yönetimi Dergisi, İstanbul.

Çatalca, H., (2003) Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul.

Daloğlu, G. (1991). *Özel Hastaneyi Kullananların Tercih Nedenleri ve Seçilen Hastalık Gruplarındaki Ortalama Yatış Süresi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi.

Demirbağ, E. (2004). *Sorularla Müşteri ilişkileri Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası

Devebakan, N., (2005) Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ölçümü, İzmir, 2005.

Ercan, i.-Ediz, B.-Kan, İ., (2004) Sağlık Kurumlarında Teknik Olmayan Boyut İçin Hizmet Memnuniyetini Ölçebilmek Amacıyla Geliştirilen Ölçek, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Bursa.

Gülmez, M., (2005) Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü Ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Ayakta tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama, C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı.2, Sivas 147.

Güzel, M. (2001). *Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Türkiye Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

<http://www.msxlab.org/forum/x-sozluk/98261-vip-vip-nedir-vip-hakkinda.html>

İstiroti, M. (1997). *Hastane Yönetiminde Pazarlamanın Önemi*, 1. Ulusal Sağlık Kuruluşları Ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, İzmir, 4-7 Mayıs 1997, s.207-213, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Karabulut, K., (2001) Sağlık Sektöründe Özelleştirme, İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı.1-2, Erzurum.

Karabulut, K.-Yapraklı, Ş. (2001) Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Kalite Düzeyinin Belirlenmesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı.1-2,Erzurum.

Karabulut, M. (2004). *Stratejik Pazarlama Yönetimi*. İstanbul: Universal Bilimsel Yayınları.

Karafakıoğlu, M., (1998) Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, İstanbul.

Kavuncubaşı, Ş., (2000) Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi,Siyasal Kitapevi, Ankara.

Kelat, M.Z., (2007) Kamu ve Özel Hastane Yöneticilerinin Müşteri İlişkileri Yönetimine Bakışı, Ankara.

Kelemci Schneider,G. (2007).Müşteri Yaşam Boyu Değeri Hesaplama Modelleri ve Model Değişkenlerine Genel Bir Bakış. Pazarlama Dünyası,28, 69-80.

Kurtulmuş, S., (1998) Sağlık Ekonomisi Ve Hastane Yönetimi, İstanbul.

Marangoz, M., (2006) Pazarlama Ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi:Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi, Mercek Dergisi, Sayı.44, İstanbul.

Odabaşı, Y.-Deniz, G., (2002) Tüketici Davranışı, İstanbul.

Öğül, S.H. (1996). *Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Öreroğlu, B. (2003). *Müşteri İlişkileri Yönetimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Pakdil, F., (2000) Konur Hastanesi'nde Hasta Memnuniyeti Araştırmaları Ve Odaklı Sağlık Hizmeti, Bursa.

Parasuraman, A. - Zeithaml, V.A. - Berry L.L., (1994) “Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Further Research”, Journal of Marketing, 58 (1).

Seçim, H., (1994) Hastane Yönetimi Ve Organizasyonu, Eskişehir.

Seçim, H., (1994) Hastanelerde Halkla İlişkiler, Eskişehir.

Seçim, H., (1995) Hastane İşletmeciliği, Eskişehir.

Tanrikulu, S., (2004) Sağlıkta Kalite Seçim Değil, Zorunluluktur, Standart Dergisi, Sayı.1-2, İstanbul.

Tarım, M.-Zaim, S., (2000) Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Servqual Modeli ve Uygulama Örneği, İstanbul.

Taşkın, E., (2000) Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul.

Temizerler, Z., (2003) Mağazaya İlişkin Müşteri Memnuniyeti İle Mağazaya Bağlılığı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Pilot Araştırma, İstanbul.

Toraki, A. M. (1999).*Özel Hastanelerde Personel Seçimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Tutuk Şahin, A. (2006).*Özel Hastanelerin Müşteri Odaklılığına Yaklaşımı ve Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Tükel, B.-Acuner, M.-Önder, Ö.R.-Üzgül, A., (2004) Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti, Fakülte Mecmuası, Sayı.4, Ankara, s.205.

Uçar, F. (2007).*İnsan Kaynakları Uygulamalarının İş Ahlakı Kapsamında İncelenmesi: Kamu Ve Özel Hastanelerin Sağlık Personeline Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi.

Varolan, A. (2003).*Müşteri Sadakati Yönetimi*.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi.

Vural, Ö., (1999) Özel Hastanelerde Konaklama Hizmeti Veren Bir İşletmenin,Ev İdaresi Hizmetlerinin Karşılaştırılması, İstanbul.

[www.ozelrastaneler.org.tr](http://www.ozelrastaneler.org.tr).

Yanmaz, Ö., (2005) Hastane İşletmelerinde Kalite Fonksiyon Göçerimi, Muğla.

*Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği Madde 5*  
<http://www.hukuki.net/kanun/85319.35.text.asp>

Yataklı tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, SSBYB Yayınları, Ankara, 1983.

Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, SSBYB; (1983) Tedavi Hizmetleri genel Müdürlüğü, Yayın No.499, Ankara.

Yeğın, E. (1995). *Özel Sağlık Sektörünün Organizasyon Yapısı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Yerebakan, M., (2000) Özel Hastaneler Araştırması: Mevcut Durum, Sorunlar ve Çözüm Önerileri, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul

Yılmaztürk, M.H. (2001). *Özel Sağlık Kuruluşları Yönetiminde Müşteri Odaklılık Ve Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi..

Zerenler, M.-Öğüt, A., (2005) Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması, Konya, 2005.

## 8.EKLER

### Ek-1 ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Elinizdeki anket soruları hizmet aldığınız hastanenin hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini arttırmak amacıyla hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar bir yüksek lisans tezinde kullanılacaktır.

VIP Servisinden yararlanan bir hasta olarak, hizmet aldığınız hastanenin sahip olması gereken özellikleri düşünerek ve aldığınız hizmet sonucunda ki memnuniyetinizi değerlendirerek soruları yanıtlayınız. Soru önermesinde belirtilen özelliğin sizi memnun etmesi için mutlaka gerekli olduğunu düşünüyorsanız "5" rakamını; mutlaka gerekli olmadığını düşünüyorsanız "1" rakamını seçiniz. Ayrıca düşüncelerinizle orantılı olarak ara değerler olan 2,3,4 rakamlarından birini de seçebilirsiniz.

Bu anketi cevaplandırırken, araştırmamıza çok önemli katkıda bulunduğunuzu belirtir, vakit ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederiz.



## I. BÖLÜM:BEKLENTİLER

|                                                                                               | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| 1.Randevum için çağrı merkezini aradığımda yakın ilgi görmek benim için önemlidir.            | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri zamanımı fazla almamalıdır.         | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 3.Hizmet aldığım servis modern donanıma sahip olmalıdır.                                      | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 4.Doktorların, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapması önemlidir.             | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 5.Doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven vermelidir.                   | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 6.Doktorların, her zaman profesyonel bir duruş sergilemeleri önemlidir.                       | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 7. Hemşirelerin ilgili ve güler yüzlü olmasını isterim.                                       | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 8.Hemşirelerin tıbbi açıdan profesyonel olarak yaklaşmaları önemlidir.                        | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 9.Hemşirelerin yapacağı her uygulamanın nedenini önceden açıklaması önemlidir.                | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 10.Servis çalışanları mahremiyetime özen göstermelidir.                                       | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 11.Servis çalışanları, ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap vermelidir. | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 12. Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi görmek benim için önemlidir.         | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 13. Servis çalışanları, temiz ve bakımlı olmalıdır.                                           | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 14.Servis çalışanları, her zaman kibar ve saygılı olmalıdır.                                  | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 15. Servisteki odanın temizliği ve konforu benim için önemlidir.                              | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 16. Odaların gürültüsüz olması gereklidir.                                                    | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 17. Odadaki ısıtma-soğutma sistemi (klima)benim için önemlidir.                               | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 18. Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumu iyi olmalıdır.                                      | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| 19.Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolay olması gereklidir.                                 | 1                       | 2            | 3          | 4           | 5                      |

## II. BÖLÜM:MEMNUNİYET

|                                                                                             | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|
| 1.Randevu için çağrı merkezini aradığımda yakın ilgi gördüm.                                | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 2.Hastanede yatış-taburculuk sürecinde kayıt prosedürleri fazla zamanımı almadı.            | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 3.Hizmet aldığım servis modern donanıma sahiptir.                                           | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 4.Doktorlar, tedavi süresince doğru ve yeterli bilgilendirme yapıyorlar.                    | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 5.Doktorlar, teşhis ve tedavimin doğruluğu konusunda bana güven verdiler.                   | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 6.Doktorlar, her zaman profesyonel bir duruş sergilediler.                                  | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 7.Hemşireler, ilgili ve güler yüzlüydü.                                                     | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 8.Hemşirelerin, tıbbi açıdan yaklaşımları profesyonelceydi.                                 | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 9.Hemşireler, yapacakları her uygulamanın nedenini önceden açıkladılar.                     | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 10.Servis çalışanları mahremiyetime özen gösterdiler.                                       | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 11.Servis çalışanları, ihtiyaç ve şikayetlerime mümkün olan en kısa zamanda cevap verdiler. | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 12.Servis çalışanları tarafından her zaman birebir ilgi gördüm.                             | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 13.Servis çalışanları, temiz ve bakımlıydı.                                                 | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 14.Servis çalışanları, her zaman kibar ve saygılıydı.                                       | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 15.Servisteki odam yeterince temiz ve konforluymuştu.                                       | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 16.Odamda gürültü problemi yaşamadım.                                                       | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 17.Odadaki ısıtma-soğutma sistemi (klima) benim için yeterliydi.                            | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 18.Hastane yemeklerinin lezzet ve sunumu iyiydi.                                            | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| 19.Hastanenin yer itibariyle ulaşımı kolaydı.                                               | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |

### III. BÖLÜM

1. Doğum Yılıınız: ....

2. Cinsiyetiniz:

Kadın  Erkek

3. Öğrenim Durumunuz:

İlkokul  Fakülte / Yüksek Okul  
 Ortaokul  Lisansüstü  
 Lise ve Dengi  Ön Lisans

4. Mesleğiniz:

Çalışmıyor  İş veren/serbest  Kamu sektörü çalışanı  Özel sektör çalışanı  Emekli  Diğer (lütfen belirtiniz:.....)

5. Tedavi ücretlerinizi kim karşılıyor?

Kendim (ücretli hasta)  
 Çalıştığım Özel Kurum (Özel Anlaşmalı Kurum)  
 Özel Sigortam  
 SGK (SSK, Bağ-kur, ES)

6. Her şey düşünüldüğünde VIP servisinden genel olarak memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kararsızım  
 Katılıyorum  
 Kesinlikle Katılıyorum

7. Daha sonra tekrar hastaneye ihtiyacım olursa, bu servisi (vip) tercih ederim.

Kesinlikle Katılmıyorum  
 Katılmıyorum  
 Kararsızım  
 Katılıyorum  
 Kesinlikle Katılıyorum

## ÖZGEÇMİŞ

25 Mart 1984 tarihi, Çanakkale ili Lapseki ilçesi doğumluyum. İlk ve Ortaokul öğrenimimi İstanbul Yeşilköy Hamdullah Suphi Tanrıöver İlköğretim okulunda yaptıktan sonra Lise öğrenimimi Bağcılar Mehmet Niyazi Altuğ (Yabancı dil ağırlıklı) Lisesinde tamamladım. 2002 Yılında İstanbul Üniversitesi Florance Nightangale Hemşirelik Yüksek okuluna kaydoldum. 2006 yılı haziran ayında mezun olduktan sonra 2006 ağustos ayından itibaren İstanbul Memorial Hastanesi VIP Katı servis hemşiresi olarak çalışmaktayım. 2008 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalında yüksek lisans eğitimime başladım. Yabancı dilim İngilizcedir.