

ORTOPEDİ KLİNİKLERİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ VE HASTANE TERCİH NEDENLERİ ARAŞTIRMASI: İSTANBUL-TEKİRDAĞ İLİ ÖRNEĞİ¹

PERCEIVED SERVICE QUALITY IN ORTHOPAEDICS CLINICS AND A RESEARCH ON REASONS OF HOSPITAL PREFERENCES: SAMPLE OF ISTANBUL-TEKIRDAG PROVINCES

Bülent KILIÇ¹, Murat KORKMAZ², Ali Serdar YÜCEL³

¹ *Ortopedist, Tekirdağ / Türkiye*

² *Güven grup A.Ş., İstanbul / Türkiye*

³ *Fırat Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Elazığ / Türkiye*

Öz: Günümüzde sağlık hizmeti veren hastanelerin hizmet kalitesine ilişkin müşteri algıları hastane tercihlerini etkileyen önemli unsurdur. Hizmet kalitesinin etkin kılınmasında hastaların ilgi ve ihtiyaçlarının karşılanması ve hasta memnuniyetinin artırılması gerekmektedir. Bu bağlamda Tekirdağ ve İstanbul illerinde bulunan 18 farklı sağlık kurumu bünyesinde ortopedi kliniklerinde tedavi görmüş rastgele yöntemle seçilmiş toplam 892 (Tekirdağ=499 ve İstanbul=393) hasta üzerinde uygulamalı bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışma 8 ay sürmüştür. Katılımcıların hizmet kalitesi algıları ve hastane tercihlerinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Çalışmada kullanılan anket 5'li likert ölçekli bir formdur. Uygulanan anketin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's alpha) 0,962 olarak bulunmuştur. Elde edilen veriler PASW 18.0 paket programında analiz edilmiştir. Analiz kapsamında betimleyici istatistikler, güvenilirlik analizi, Kruskal Wallis analizi, ve Chi-Square testi kullanılmıştır. Çalışma sonunda, hekimden alınan hizmet, doktor yaklaşımı, klinik bakım süreci, temizlik ve hijyen, ön hizmet uygulamaları, hastane prosedürleri ve hastane alt yapısının sağlam olması gibi faktörlerin hasta memnuniyeti üzerinde önemli derecede etken olduğu bulunmuştur. Ayrıca hasta memnuniyet düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılaştığı ve hasta memnuniyet düzeyleri üzerinde en fazla etkiye sahip faktörün hastane prosedürlerine yönelik hizmet algısı olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, Hastane, Hasta, Memnuniyet, Hizmet Kalitesi

Abstract: Customer perceptions of today's hospitals that provide healthcare services regarding service quality is the most important factor affecting hospital preferences. It is required to meet the interests and needs of patients and to increase the patient satisfaction for an effective service quality. In this sense, an applied research was conducted on a total of randomly selected 892 patients (Tekirdağ=499 and İstanbul=393) who received treatment in orthopedics clinics within 18 different healthcare institutions in the provinces of Tekirdağ and İstanbul. The study lasted for 8 months. The main purpose of the study is to determine the service quality perceptions of the participants, their hospital preferences and the factors affecting this. The questionnaire used in the study is a 5-point scaled questionnaire. Reliability coefficient (Cronbach's alpha) of the questionnaire applied was found to be 0,962. Data obtained were analyzed in PASW 18.0 package program. Descriptive statistics, reliability analysis, Kruskal Wallis analysis and Chi-Square test were used within the analysis. Following the study, it has been concluded that such factors as service received from the physician, physician's approach, care period in the clinics, hygiene and cleaning, pre-service practices, hospital procedures and solid hospital infrastructure become highly effective on patient satisfaction. It has also been identified that patient satisfaction levels differentiate according to the educational background, and the factor with the highest effect on patient satisfaction levels is the service perception concerning hospital procedures.

Key Words: Health, Hospital, Patient, satisfaction, Service Quality

Doi: 10.17372/OTSHD.2015310921

- (1) *Sorumlu Yazar: Ali Serdar YÜCEL, Fırat Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Elazığ / Türkiye alsetu_23@hotmail.com* *Geliş Tarihi / Received: 11.12.2015 Kabul Tarihi/ Accepted: 02.04.2015 Makalenin Türü: Type of article (Araştırma – Uygulama / Research -Application) Çıkar Çatışması / Conflict of Interest: Yok / None“Etik Kurul Raporu Yok – None of Ethics Committee”*



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

GİRİŞ

Kalite kavramı bu gün yaşantımızın bütün alanlarında ön plana çıkmış olup, her alanda talep edilen bir kavram olmuştur (Çoban ve Kaşıkçı, 2008). Son yıllarda sağlık kurumlarının daha etkin ve verimli hizmet vermelerine yönelik yapılan yasal düzenlemeler, özel hastanelerin statüsünü ve rolünü de önemli ölçüde etkilemiştir. Bu sürece bağlı olarak özel hastanelerdeki artış ve yoğun rekabet, bu alanda faaliyet gösteren kurumları hastaların istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, hizmetlerde çeşitlendirme ve geçmiş dönemlere göre daha kaliteli hizmet sunmaya zorlamıştır (Demirel vd., 2009). Sağlık hizmetleri, insanın fiziksel, ruhsal ve toplumsal bakımdan sağlığının korunması, iyileştirilmesi ve bu durumun sürekliliğinin sağlanarak toplumun refah düzeyinin ve mutluluğunun geliştirilmesi amacı ile sunulan hizmetlerdir (Aslantekin vd., 2007). Hizmet sektöründe yaşanan gelişmeler, hizmet kalitesi, kalitenin ölçülmesi, verimliliğin artırılması ve müşteri tatmini gibi konuların tartışılmasına zemin hazırlayarak günümüz rekabet ortamında yerini almasını sağlamıştır (Odabaşı, 2006).

Sağlıkta hizmet kalitesi, bireylerin arzuladıkları sağlık sonuçlarının etkili, verimli ve satın alınabilir şekilde sunulma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Tafreshi vd., 2007). Sağlık hizmetlerinde her hizmette olduğu gibi hizmeti alan kişinin

beklentisi hizmetin kalitesi hakkında belirleyici unsurdur (Güllülü vd., 2008).

Sağlık ve sağlık hizmeti sunumu, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin iyileştirilmesinde ve korunmasında özel bir öneme sahiptir (Zerenler ve Ögüt, 2007). Sağlık alanındaki değişim ve gelişmeler, hizmet alanların sürekli artan ihtiyaç ve beklentilerindeki farklılıklar sağlık kurumlarının, daha kaliteli ve etkin sağlık hizmeti sunmanın yollarını aramalarına neden olmaktadır.

Ülkemizde özel sağlık işletmelerinin sayısı hızla artmaktadır. Sağlık kuruluşlarının bu yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri daha kaliteli hizmet verilmesini gerekli kılmaktadır (Papatya vd, 2012). Sağlıkta hizmet kalitesini sağlamada etken faktörlerden biri de hasta memnuniyetidir.

Hasta tatmini günümüzde sağlık hizmetlerinin kalitesi, verimliliği ve etkinliğini değerlendirmede kullanılan önemli bir kavram olmuştur (Huang vd., 2004). Hasta memnuniyeti verilen sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Mpinga ve Chastonay., 2011).

Hastanenin bakım ve tedavi olanaklarının, hastane ekibi ve ortamının müşterileri tatmin edecek düzeyde sağlanması gerekmektedir (Büber, 2012). Gelişen teknoloji ile iletişim ve bilişim imkânları sayesinde hastalar aldıkları sağlık hizmetlerini daha detaylı değerlendirebilmekte, kalitesini sorgula-



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

yabilmekte ve sağlık hizmeti sunan kuruluşları özellikle de hastaneleri hizmetlerinin kalitesi açısından karşılaştırabilmektedir (Narlı, 2009).

Hastaneler diğer bütün işletmeler gibi sadece müşterilerinin tatmini ve bağlılığını temin ettikleri sürece gelişirler (Tengilimoğlu vd., 2009). Herhangi bir hastanenin başarı ya da başarısızlığı büyük ölçüde hastaların kendilerine sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyete bağlıdır (Mohan ve Kumar, 2011). Dolayısıyla sağlık işletmeleri hasta memnuniyetinin ölçümü, sadece hastaların sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemek için değil, aynı zamanda sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını da değerlendirmeleri amacıyla kullanılır (Varinli ve Çakır, 2004).

Hasta memnuniyetini etkileyen bazı unsurlar vardır. Hastane alt yapısı, personel kalitesi doktor bakımı, iletişim ve klinik bakım süreci bunlardan bazılarıdır.

Altyapı; dizayn, ekipman ve ambiyans olmak üzere 3 boyutta değerlendirilebilir. Dizayn, fonksiyonel olmayı ve estetik bir görünümü ifade ederken; ekipman, modern ve kullanılabilir araçları; ambiyans ise, hijyen, ısı ve müzik gibi hastanenin fiziksel durumuna katkı sağlayan unsurları ifade etmektedir (Moon vd., 2011). Bu unsurların beklentileri karşılayacak düzeyde ya da beklentilerin ötesinde olmasının hasta memnuniyetine olumlu katkı sağlayacağı söylenebilir.

Hasta memnuniyetliğini etkileyen diğer unsurlardan biri olan personel kalitesi ise personel ile hastalar arasındaki olumlu etkileşimi ifade etmektedir. Personel kalitesi, sağlık personeli ve idari personelin tüm hizmet sunumu boyunca hizmet alana gösterdikleri ilgiyle alakalıdır (Padma vd., 2009). Bunun yanı sıra doktor bakımı da hasta kalite algısında etkileyici olmaktadır. Doktor bakımı, doktorlar tarafından verilen sağlık hizmetinin, hastanın tecrübesi açısından ölçülmesi boyutudur (Duggirala, 2008'den akt: Bakan vd., 2011).

Hasta ve sağlık personelinin sağlık iletişimini kurması, karşılıklı birbirlerini anlayabilmeleri sağlık hizmetinin kaliteli bir şekilde sürdürülmesi açısından önemlidir (<http://hastane.beun.edu.tr>). İletişim kalitesi; hasta ve sağlık çalışanını kapsayan çift taraflı görüşme ile hasta hakkındaki bilginin sağlıklı bir şekilde paylaşımı anlamına gelir. Klinik bakım süreci boyutunda ise, hastanın hastanede geçirdiği klinik bakım süreci boyunca (teşhis ve bakım süreci) yaşadığı deneyimler yer alır (Duggirala vd., 2008'den akt: Bakan vd., 2011).

Hizmet kalitesini artırmak ve algılanan hizmet düzeyini iyileştirmek için, hastanelerin hastaların ne istediklerini, sundukları hizmetlerin hastalar tarafından nasıl algılandığını ve ne derece memnun kaldıklarını araştırması ve gerekli değerlendirmeleri yapmaları gerekmektedir (Demirel vd., 2009).

Bu bağlamda çalışmamız Tekirdağ ve İstanbul illerinde ortopedi kliniklerinde algılanan hizmet



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

kalitesi ve hastane tercih nedenlerinin araştırılması amacıyla 892 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir.

AMAÇ, KAPSAM VE YÖNTEM

İstanbul ve Tekirdağ ili evreni içerisinde bulunan 18 farklı sağlık kurumu bünyesinde hizmet veren ortopedi kliniğinden hizmet alan rastgele örnekleme yöntemi ile seçilen toplam (N=892) hasta üzerinde uygulamalı araştırma gerçekleştirilmiştir. Anketin ilk bölümü demografik sorulardan oluşmuştur. İkinci bölümü ise hekimden alınan hizmet kalitesi, klinik bakım süreci ve hizmet kalitesi, hastane alt yapısına ilişkin hizmet kalitesi, hastane prosedürlerine yönelik hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçekli sorulardan oluşmuştur. Oluşturulan soruların güvenilirliği için Cronbach's alpha analizi uygulanmış ve değeri 0.962 olarak tespit edilmiştir.

Verilerin Analizi

Anket uygulaması sonucu elde edilen veriler PASW 18.0 paket programında analiz edilmiştir. Analiz kapsamında betimleyici istatistikler, güvenilirlik analizi, Kruskal Wallis analizi, ve Chi-Square testi kullanılmıştır.

BULGULAR

Katılımcıların demografik yapıları incelendiğinde, %69'unun kadın, %31'inin erkek olduğu, %26'sının 18-25 yaş aralığında, %36'sının 26-33 yaş aralığında, %6'sının 34-41 yaş aralığında, %18'inin 42-50 yaş aralığında, %14'ünün ise 51 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. %48'i evli, %52'si bekârdır. %5'i ilköğretim mezunu, %31'i ilköğretim mezunu, %45'i lise mezunu, %15'i üniversite mezunu, %4'ü ise yüksek lisans ve üzeri eğitime sahiptir.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Bazı Demografik İstatistikler

Maddeler		N	%
Şehir	İstanbul	499	56%
	Tekirdağ	393	44%
Cinsiyet	Kadın	613	69%
	Erkek	279	31%
Yaş	18-25	232	26%
	26-33	321	36%
	34-41	53	6%
	42-50	158	18%
	51 ve üzeri	128	14%
Medeni Durum	Evli	427	48%
	Bekar	465	52%
Eğitim Durumu	İlkokul	46	5%
	İlköğretim	280	31%
	Lise	398	45%
	Üniversite	131	15%
	Yüksek lisans ve üzeri	37	4%



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 2. Katılımcılara İlişkin Bazı Betimleyici İstatistikler

Maddeler		N	%
Tedavi Şekliniz ve Yapılan İşlemler	Ayaktan	123	14%
	Yatarak	274	31%
	Ameliyat (Cerrahi İşlem)	194	22%
	İlaç ve Fizik Tedavi	198	22%
	Tedavi Olamadım	103	12%
Ne Kadar Süredir Rahatsızlık Yaşıyorsunuz?	1 yıldan az	113	13%
	1-5 yıl	447	50%
	6-10	299	34%
	11-15	32	4%
	16-20	1	0%
Hizmet Aldığınız Doktorunuzdan Memnun Kaldınız Mı?	Evet	776	87%
	Hayır	116	13%
Hizmet Aldığınız Hastanenin Hukuki Yapısı “Konumu”	Özel Hastane	461	52%
	Kamu Hastanesi	431	48%

Tablo 3. Ölçeğe İlişkin Güvenirlik Analizi

Cronbach’ S Alpha	Madde sayısı	Katılımcı sayısı
0,962	38	892

Güvenilirlik analizi sonucunda Alpha=0,962 olmasından dolayı 38 maddenin çok yüksek güvenilirlik düzeyinde olduğu söyleyebiliriz.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 4. Ortopedi Kliniklerinde Verilen Hizmet Kalitesi Ve Hasta Memnuniyetliği Kruskal Wallis Testi

Faktörler	Hasta Memnuniyeti	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Wallis Test-P Değeri
Hekimden Alınan Hizmet Kalitesi	Az Memnunum	583	3,90	0,33	0,00
	Çok Memnunum	309	4,64	0,30	
	Toplam	892	4,16	0,47	
Klinik Bakım Süreci Ve Algılanan Hizmet Kalitesi	Az Memnunum	583	4,23	0,28	0,00
	Çok Memnunum	309	4,85	0,24	
	Toplam	892	4,44	0,40	
Hastane Alt Yapısı Ve Algılanan Hizmet Kalitesi	Az Memnunum	583	3,90	0,30	0,00
	Çok Memnunum	309	4,35	0,31	
	Toplam	892	4,06	0,37	
Hastane Prosedürlerine Yönelik Hizmet Algısı	Az Memnunum	583	4,09	0,19	0,00
	Çok Memnunum	309	4,65	0,16	
	Toplam	892	4,28	0,32	

Not: 1=hiç memnun değilim; 2=memnun değilim; 3=kararsızım; 4=memnunum; 5=çok memnunum

Yapılan araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda ortopedi kliniklerinden hizmet alan hasta ve yakınlarının hizmet algılarına baktığımızda;

Hekimden alınan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasındaki farklılık $p<0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılır. Dolayısıyla hekimden alınan hizmet, doktorun yaklaşımı hasta memnuniyeti üzerinde önemli derecede etkili olduğunu söyleyebiliriz.

Klinik bakım süreci ile hasta memnuniyeti arasındaki farklılık $p<0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. Dolayısıyla klinik bakım süreci, temiz ve hijyen olması hasta memnuniyeti üzerinde önemli derecede etkili olduğunu söyleyebiliriz.

Hastane prosedürlerine yönelik hizmet ile hasta memnuniyeti arasındaki farklılık $p<0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılır. Dolayısıyla ön hizmet uygulamaları, hastane prosedürlerinin hasta memnuniyeti üzerinde önemli derecede etkili olduğunu söyleyebiliriz.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Hastane alt yapısı ile hasta memnuniyeti arasındaki farklılık $p<0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılır. Dolayısıyla

hastane alt yapısının sağlam olması hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir etken olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 5. Hekimden Alınan Hizmet Kalitesi İle Tedavi Şekli Ve Yapılan İşlemlere İlişkin Kruskal Wallis Testi

Tedavi Şekli ve Yapılan İşlemler	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Wallis Test-P Değeri
Ayaktan	123	4,08	0,45	0,00
Yatarak	274	4,16	0,46	
Ameliyat (Cerrahi İşlem)	194	3,84	0,38	
İlaç Ve Fizik Tedavi	198	4,38	0,40	
Tedavi Olamadım	103	4,43	0,46	
Toplam	892	4,16	0,47	

Not: 1=hiç memnun değilim; 2=memnun değilim; 3=kararsızım;

4=memnunum; 5=çok memnunum

Hekimden alınan hizmet kalitesi ile tedavi şekli ve yapılan işlemler arasındaki farklılık $p<0,05$

olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılır. Dolayısıyla tedavi şekli ve yapılan işlemlerin farklı olması hekimden alınan hizmet kalitesi anlamlı derecede farklılık göstermektedir.

Tablo 6. Hizmet Kalitesi Ve Hasta Memnuniyetliğine İlişkin Pearson Korelasyon Testi

Faktörler	Pearson Korelasyon Katsayısı (R)
Hekimden Alınan Hizmet Kalitesi	0,74
Klinik Bakım Süreci Ve Algılanan Hizmet Kalitesi	0,75
Hastane Alt Yapısı Ve Algılanan Hizmet Kalitesi	0,58
Hastane Prosedürlerine Yönelik Hizmet Algısı	0,83



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Yapılan pearson korelasyon analizi sonucunda hasta memnuniyeti ile doktoru ilgisi ve hekimden alınan hizmet kalitesi arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu, hasta memnuniyeti ile klinik bakım süreci, kliniğin temiz ve hijyen olması arasında pozitif yönde güçlü bir

ilişki olduğu, hasta memnuniyeti ile hastane alt yapısı arasında pozitif yönde orta derecede ilişki olduğu, hasta memnuniyeti ile ön hizmet uygulamaları, hastane prosedürleri arasında pozitif yönde çok güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 7. Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Düzeylerine Etkilerine Yönelik Regresyon Analiz

Faktörler				
	B	T	P	R ²
Sabit Değer	-1,01	-8,75	0,00	0,74
Hekimden Alınan Hizmet Kalitesi	0,23	8,35	0,00	
Klinik Bakım Süreci Ve Algılanan Hizmet Kalitesi	0,19	5,43	0,00	
Hastane Alt Yapısı Ve Algılanan Hizmet Kalitesi	0,14	4,96	0,00	
Hastane Prosedürlerine Yönelik Hizmet Algısı	0,70	15,86	0,00	

Algılanan hizmet kalitelerinin hasta memnuniyeti düzeylerine etkileri için regresyon analiz tekniği uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda hasta memnuniyet düzeylerine ait modeli %74 ($R^2=0,74$) oranında açıklamaktadır. Tablodaki her bir değişkenin p değerini incelediğimizde $p<0,05$ olduğundan hekimden alınan hizmet kalitesi, klinik bakım süreci, hastane alt yapısı ve hastane prosedürlerine yönelik hizmet hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı katkı yaptığını söyleyebiliriz.

Hasta memnuniyeti düzeylerinin alabileceği değer aşağıdaki şekilde formüle edilmiştir:

Hasta Memnuniyeti= $-1,01 + 0,23$ Hekimden Alınan Hizmet Kalitesi + $0,19$ Klinik Bakım Süreci Ve Algılanan Hizmet Kalitesi + $0,14$ Hastane Alt Yapısı Ve Algılanan Hizmet Kalitesi + $0,70$ Hastane Prosedürlerine Yönelik Hizmet Algısı

Katsayılar arasında hasta memnuniyeti düzeyleri üzerinde en fazla etkiye sahip (katsayısı fazla olduğundan) hastane prosedürlerine yönelik hizmet algısıdır.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 8. Tedavi Şekli Ve Hasta Memnuniyetliğine İlişkin Ki-Kare Testi

Tedavi şekli X Hasta memnuniyeti		Hasta Memnuniyeti						Ki-Kare P Değeri
		Az Memnunum		Çok Memnunum		Toplam		
		f	%	f	%	f	%	
Tedavi Şekli Ve Yapılan İşlemler	Ayaktan	106	86	17	14	123	14	0,00
	Yatarak	189	69	85	31	274	31	
	Ameliyat (Cerrahi İşlem)	172	89	22	11	194	22	
	İlaç Ve Fizik Tedavi	69	35	129	65	198	22	
	Tedavi Olamadım	47	46	56	54	103	12	
	Toplam	583	65	309	35	892	100	

Tablo 8’de “Tedavi şekli ve yapılan işlemler ile hasta memnuniyeti birbirine bağımlı mıdır?” sorusuna ilişkin yapılan analiz sonucunda Ki-kare p değeri 0,05’den küçük olduğu için tedavi şekli ve yapılan işlemler ile hasta memnuniyeti ara-

sındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu bulgulardan hareketle hasta memnuniyet düzeyleri tedavi şekli ve yapılan işlemlerin farklılıklarına göre değiştiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 9. Eğitim Düzeyi Ve Hasta Memnuniyetliğine İlişkin Ki-Kare Testi

Eğitim düzeyi X Hasta memnuniyeti		Hasta Memnuniyeti						Ki-Kare P Değeri
		Az Memnunum		Çok Memnunum		Toplam		
		f	%	f	%	F	%	
Eğitim Durumu	İlkokul	32	70	14	30	46	5	0,00
	İlköğretim	223	80	57	20	280	31	
	Lise	202	51	196	49	398	45	
	Üniversite	120	92	11	8	131	15	
	Yüksek Lisans ve Üzeri	6	16	31	84	37	4	
	Toplam	583	65	309	35	892	100	



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 9’da “Eğitim düzeyi ile hasta memnuniyeti birbirine bağımlı mıdır?” sorusuna ilişkin yapılan analiz sonucunda Ki-kare p değeri 0,05’den küçük olduğu için eğitim durumları ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu bulgulardan hareketle hasta memnuniyet düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılaştığı sonucuna varılmıştır.

H0: Hizmet alınan hekim rahatsızlığımı dinleyerek doğru teşhis koydu ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05’te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet alınan hekim rahatsızlığımı dinleyerek doğru teşhis koydu ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Tablo 10. Hekim Kalitesi Ve Cinsiyet Değişkeni Ki-Kare Testi

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,979 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	57,354	2	,000
Linear-by-Linear Association	48,883	1	,000
N of Valid Cases	892		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,45.

H0: Hizmet aldığım hekim düşüncelerime önem verdi ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05’te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet alınan hekimin hastanın fikirlerine önem vermesi ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 11. Hekim Düşüncesi Ve Cinsiyet Değişkeni Ki-Kare Testi

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	52,038 ^a	3	,000
Likelihood Ratio	56,327	3	,000
Linear-by-Linear Association	51,757	1	,000
N of Valid Cases	892		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,56.

H0: Hizmet alınan hekim rahatsızlığımı dinleyerek doğru teşhis koydu ifadesi yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet alınan hekim rahatsızlığımı dinleyerek doğru teşhis koydu ifadesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

H0: Hizmet aldığım hekim düşüncelerime önem verdi ifadesi yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet alınan hekimin hastanın fikirlerine önem vermesi ifadesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

Tablo 12. Hekim İletişimi Ve Yaş Değişkenine İlişkin Ki-Kare Testi

	Hizmet aldığım hekim rahatsızlığım konusundaki şikâyetlerimi dinleyerek doğru teşhisi koydu.	Hizmet aldığım hekim fikir ve düşüncelerime önem verdi.
Chi-square	111,892	36,926
Df	4	4
Asymp. Sig.	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: 2. Yaşınız



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

H0: Hizmet alınan hekim rahatsızlığımı dinleyerek doğru teşhis koydu ifadesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet alınan hekim rahatsızlığımı dinleyerek doğru teşhis koydu ifadesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

H0: Hizmet aldığım hekim düşüncelerime önem verdi ifadesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla hizmet alınan hekimin hastanın fikirlerine önem vermesi ifadesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

Tablo 13. Hekim İletişimi Ve Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Ki-Kare Testi

	Hizmet aldığım hekim rahatsızlığım konusundaki şikâyetlerimi dinleyerek doğru teşhisi koydu.	Hizmet aldığım hekim fikir ve düşüncelerime önem verdi.
Chi-square	116,775	106,646
Df	4	4
Asymp. Sig.	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: 4. Eğitim Durumunuz

H0: Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece memnun kaldım ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece memnun kaldım ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 14. Klinik Temizliği Ve Hijyenik İle Cinsiyet Değişkeni Ki-Kare Testi

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,823 ^a	1	,009		
Continuity Correction ^b	6,449	1	,011		
Likelihood Ratio	6,808	1	,009		
Fisher's Exact Test				,011	,006
Linear-by-Linear Association	6,815	1	,009		
N of Valid Cases	892				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 126,99.

b. Computed only for a 2x2 table

H₀: Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece

memnun kaldım ifadesi yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece memnun kaldım ifadesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

Tablo 15. Klinik Temizliği Ve Hijyenik İle Yaş Değişkeni Ki-Kare Testi

	Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece memnun kaldım.
Chi-square	104,623
Df	4
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: 2. Yaşınız

H₀: Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından

son derece memnun kaldım ifadesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla Klinik çalışanlarının görüntüsü, kli-

nik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece memnun kaldım ifadesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

Tablo 16. Klinik Temizliği Ve Hijyenik İle Eğitim Durumu Değişkeni Ki-Kare Testi

	Klinik çalışanlarının görüntüsü, klinik temizliği, hijyenik görüntüsü ve çalışanların yaklaşımından son derece memnun kaldım.
Chi-square	107,345
Df	4
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: 4. Eğitim Durumunuz

H0: Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir ifadesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Tablo 17. Hastane Altyapısı İle Cinsiyet Değişkeni Ki-Kare Testi

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,232 ^a	2	,002
Likelihood Ratio	14,677	2	,001
Linear-by-Linear Association	1,035	1	,309
N of Valid Cases	892		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,26.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

H0: Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir ifadesi yaşa göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir ifadesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

Tablo 18. Hastane Altyapısı İle Yaş Değişkeni Ki-Kare Testi

	Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir.
Chi-square	11,917
Df	4
Asymp. Sig.	,018

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: 2. Yaşınız

H0: Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir ifadesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.

Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen asymp. Sig kuyruk olasılığı 0,05'te ufak çıkmaktadır. Dolayısıyla Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir ifadesi eğitime göre farklılık göstermektedir.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

Tablo 19. Hastane Altyapısı İle Eğitim Durumu Değişkeni Ki-Kare Testi

	Hastaneye ulaşım, iletişim, teknoloji kullanımı ile diğer her türlü duyduğum ihtiyaçlarımın kolaylıkla karşılanması ilgili hastanenin güçlü bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir.
Chi-square	21,670
Df	4
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: 4. Eğitim Durumunuz

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

892 hasta üzerinde yapılan araştırmada ortopedi kliniklerinde algılanan hizmet kalitesi ve hastane tercih nedenleri sorgulanmıştır.

- Katılımcıların çoğunluğunun kadın, 26-33 yaş aralığında, bekâr ve lise mezunu oldukları belirlenmiştir. Katılımcılar ayrıca, daha çok yatarak tedavi olmakta, rahatsızlık süreleri 1-5 yıl arasında değişmekte, hizmet aldıkları doktordan memnun kalmakta ve özel hastanede tedavi olmaktadır.

- Yapılan analizler sonucunda ortopedi kliniklerinden hizmet alan hasta ve yakınlarının hizmet algısını hekimden alınan hizmet kalitesi, klinik bakım süreci ve hastane prosedürlerinin hasta memnuniyeti üzerinde önemli etki oluşturduğu belirlenmiştir. Ayrıca eğitim farklılıkları ile hasta tedavi şeklinin de hizmet algısı üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Tedavi şeklinin farklı olması

hekimden alınan hizmet kalitesinde değişiklik olduğu gözlenmiştir.

- Hizmet alınan hekimin hastanın rahatsızlığını dinleyerek teşhis koyması, cinsiyete, yaşa ve eğitime göre farklılık göstermektedir.

- Hizmet alınan hekimin hastanın fikirlerine önem vermesi cinsiyete, yaşa ve eğitime göre farklılık göstermektedir.

- Klinik çalışanlarının görüntüsü ve kliniğin temiz olması cinsiyete, yaşa ve eğitime göre farklılık göstermektedir.

- Hastaneye ulaşım imkanları ile hastanenin teknolojik imkanları cinsiyete, yaşa ve eğitime göre farklılık göstermektedir.



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

KAYNAKLAR

ASLANTEKİN, F., GÖKTAŞ, B., ULUŞEN, M., ERDEM, R., (2007). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr.Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 2(6), 55-70

BAKAN, İ., ERŞAHAN, B., KEFE, İ., BAYAT, M., (2011). Kamu ve Özel Hastanelerde Tedavi Gören Hastaların Sağlıkta Hizmet Kalitesine İlişkin Algılamaları, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1 (2), s. 6

BÜBER, R., (2012). Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi Cilt 4, No 1, s:269

ÇOBAN, G.İ., KAŞIKÇI, M., (2008). “Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları” İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi 63(16), ss. 163-171

DEMİREL, Y., YOLDAŞ, M.A., DİVANOĞLU, USLU, S., (2009). Algılanan hizmet kalitesinin tatmin, tavsiye davranışı ve tercih üzerine etkisi: sağlık sektöründe bir araştırma, Akademik Bakış, sayı: 16, 2

DUGGIRALA, M., RAJENDRAN, C., ANANTHARAMAN, R.N., (2008). Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare, Benchmarking: An International Journal, 15 (5), ss.560-583

GÜLLÜLÜ, U., ERCİŞ, A., ÜNAL, S., YAPRAKLI, Ş., (2008). Sağlık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti, Detay Yayıncılık, Ankara

MOHAN, D.R., KUMAR, K.S., (2011). A Study On The Satisfaction Of Patients With Reference To Hospital Services, International Journal of Business Economics and Management Research, Vol.1 Issue 3, 15-25

MOON, K.S., KIM, M., LEE, J.H., (2011). The influence of consumer’s event quality perception on destination image, Managing Service Quality, 21 (3), ss.287-303

MPINGA, E.K., CHASTONAY, P., (2011). Satisfaction of Patients: A Right to Health Indicator? Health Policy, 100(2–3):1,p.44-50

NARLI, Y., (2009). Sağlık Sektöründe Hasta Memnuniyetini Arttırıcı Süreç İyileştirme Çalışmaları Üzerine Örnek Bir Uygulama: Dışkapı Yıldırım Beyazıt Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, s.32

ODABAŞI, Y., (2006). Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), 6. baskı, Sistem yayıncılık, İstanbul, s.93

PADMA, P., RAJENDRAN, C., SAI, L.P., (2009). A conceptual framework of service quality in



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

healthcare, Benchmarking: An International Journal, 16 (2), ss.157-191

PAPATYA, G., PAPATYA, N., HAMŞIOĞLU, A.B., (2012). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti: iki özel hastanede karşılaştırmalı bir araştırma, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, CİLT:2, SAYI:1, S. 88

TAFRESHI, M.Z., PAZARGADI, M., SAEEDI, Z.A., (2007). Nurses' Perspectives On Quality of Nursing Care: a Qualitative Study in Iran, International Journal of Health Care Quality Assurance, 20 (4), ss.320-328

VARİNLİ, İ., ÇAKIR, A., (2004). “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17 (2): 32-52

ZERENLER, M., ÖĞÜT, A., (2007). Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği, Selçuk Üniversitesi SBE dergisi Yıl:– Sayı: 18; 512

<http://hastane.beun.edu.tr/v.2/wp-content/uploads/2012/10/ileti%C5%9Fim.pdf>, Demirhan, H., Sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personeli iletişimi, erişim tarihi: 10.03.2015



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

EXTENDED ABSTRACT

Meaning and Significance: Customer perceptions of today's hospitals that provide healthcare services regarding service quality is the most important factor affecting hospital preferences. It is required to meet the interests and needs of patients and to increase the patient satisfaction for an effective service quality. Institutions' approach towards service quality and patient satisfaction directed to increasing their efficiency and performance has paved the way for the proliferation of the studies regarding this subject recently. We can utter that hospitals can survive in today's competition environment by conducting such researches and by providing the required approaches and improvements that will increase the service quality and ensure patient satisfaction with evaluations directed to the quality perception of their own institutions. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the service quality perceptions and hospital preferences of the participants who receive treatment in orthopedics clinics and the factors affecting this. **Scope:** An applied research was conducted on a total of randomly selected 892 patients (Tekirdağ=499 and İstanbul=393) who received treatment in orthopedics clinics within 18 different healthcare institutions in the provinces of Tekirdağ and İstanbul. The study lasted for 8 months. **Limitations:** It is limited to the application conducted on a total of randomly selected 892 patients who received treatment in orthopedics clinics within 18 different public and private healthcare institutions in the provinces of Tekirdağ and İstanbul in 2012. **Method:** With the purpose of determining the opinions of the participants in the study, a questionnaire was used. It is a 5-point scaled questionnaire. Simple random sampling was used in the study. Reliability coefficient (Cronbach's alpha) of the questionnaire applied was found to be 0,962. Data obtained were analyzed in PASW 18.0 package program. Descriptive statistics, reliability analysis, Kruskal Wallis analysis and Chi-Square test were used within the analysis. **Findings:** Regarding data obtained, a significant difference has been specified between service quality perception and service quality provided by physician directed to hospital preferences of patients, care period in the clinics, service directed to hospital procedures, hospital infrastructure and patient satisfaction. Following the Pearson correlation analysis, it has been concluded that there is a strong positive relation between patient satisfaction and care period in clinics, a strong positive relation between patient satisfaction and care period in clinics



OTSHD

www.otshdergisi.com

Uluslararası Hakemli Ortopedi Travmatoloji ve Spor Hekimliği Dergisi

Ocak / Şubat / Mart – Nisan Kış İlkbahar Dönemi Cilt: 2 Sayı: 3 Yıl:2015

International Refereed Journal of Orthopaedics Traumatology And Sports Medicine

January / February / March-April Spring Semester Winter Volume: 2 Number: 3 Year: 2015

ID:15 K:03

ISSN Print: 2148-4805 Online 2148-5550

(ISO 9001-2008 Belge No / Document No: 12879 & ISO 14001-2004 Belge No / Document No: 12880)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/004105-2015-GE-18147)

and hygienic condition of the clinics, a moderate positive relation between patient satisfaction and hospital infrastructure, a highly strong positive relation between patient satisfaction and pre-service practices, hospital procedures. It has also been concluded that the factor with the highest effect on patient satisfaction levels is service perception directed to hospital procedures, patient satisfaction levels differentiate by the treatment method and differences of the procedures done and educational background. **Conclusion:** It has been concluded following the study that such factors as service received from the physician, physician's approach, care period in the clinics, hygiene and cleaning, pre-service practices, hospital procedures and solid hospital infrastructure become highly effective on patient satisfaction. It has also been identified that patient satisfaction levels differentiate according to the educational background, and the factor with the highest effect on patient satisfaction levels is the service perception concerning hospital procedures.