

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**HASTANELERDE HASTA MEMNUNİYETİ İLE HASTA
SADAKATİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: GAZİ ÜNİVERSİTESİ TIP
FAKÜLTESİ HASTANESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Fusun ÜZÜMCÜ**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Belgin AYDINTAN**

Ankara - 2013

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**HASTANELERDE HASTA MEMNUNİYETİ İLE HASTA
SADAKATİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: GAZİ ÜNİVERSİTESİ TIP
FAKÜLTESİ HASTANESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

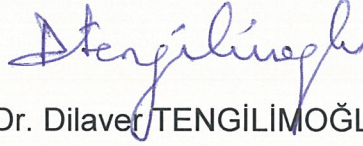
**Hazırlayan
Fusun ÜZÜMCÜ**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Belgin AYDINTAN**

Ankara - 2013

ONAY

Fusun ÜZÜMCÜ tarafından hazırlanan “Hastanelerde Hasta Memnuniyeti ile Hasta Sadakati Arasındaki İlişki: Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği” başlıklı bu çalışma, 24/12/2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda (oybirliği/oyçokluğu) ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Anabilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Başkan)



Doç. Dr. Belgin AYDINTAN



Doç. Dr. Alptekin SÖKMEN

ÖZET

ÜZÜMCÜ, Füsün. Hastanelerde Hasta Memnuniyeti ile Hasta Sadakati Arasındaki İlişki: Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2013.

Bu tezin amacı hastanelerde hasta memnuniyeti ve sadakati arasındaki ilişkinin ne kadar önem taşıdığını öncelikle teorik bir çerçeveye çizerek, daha sonra da bunun bir üniversite hastanede uygulamasını yaparak ortaya koymaktır.

Hasta sadakati, devamlı memnuniyetin oluşturulmasıyla işletmelerin kazanabileceği bir unsurdur. Memnuniyet sağlanması beraberinde ağızdan ağza iletişim yoluyla potansiyel hastalara memnuniyetin iletilmesi ile işletmeler rakipleri karşısında daha avantajlı hale geleceklerdir. Yapılan bu araştırma ile bu üstünlüğün nasıl kazanılacağı ve hasta sadakatinin kazanılması halinde işletmeler getirileri tartışılmıştır.

Uygulama aşamasında ise Ankara'da belirlenen bir üniversite hastanesinde yapılan anket çalışması ile hasta (müşteri) memnuniyeti sağlanarak hasta sadakati oluşturulması için en önemli olan unsurlar belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz ve değerlendirmeler sonucunda, yeni hasta kazanmak kadar mevcut hastaları korumanın da önemli olduğu, müşteri sadakatinin sağlanmasında etkili olan değişkenlerin hastadan hastaya farklılık gösterebildiği, hasta sadakatinin sağlanmasında hasta memnuniyetinin önemli olduğu, hasta sadakatinin hastalarla sürekli iletişim içinde bulunarak kazanılabileceği gibi sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca doktor ile hasta ilişkisinin yardımcı personelin ilgi ve nezaketinin, doktorların tanınmış ve güvenilir olması hasta sadakati için önemli olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Sözcükler

1. Hizmet
2. Sağlık Hizmetleri
3. Hastane
4. Hasta (Müşteri) Memnuniyeti
5. Hasta Sadakati

ABSTRACT

ÜZÜMCÜ, Füsün. Patient satisfaction and commitment in HealthCare. Case Study: Gazi University Hospital, Masters Thesis, Ankara, 2013.

This thesis aims to demonstrate the importance of patient (customer) satisfaction and commitment in healthcare, primarily rawing a theoretical framework, then applying it to a university hospital.

Management can earn patient commitment through consistent satisfaction. Satisfaction will bring advantages to the businnes if the managements can transmit satisfaction to potential patients via increasing the marketing level communication from mouth to mouth.

In the application process, a university hospital in Ankara has been chosen and via conducting questionnaire to the patients, the important factors in creating patient commitment and patient satisfaction have been determined. The results of the questionnaire suggest that the relationship between doctor and the patient, politeness and involvement of the staff, and the popularity and reliability of the doctor are determining factors in patient satisfaction and commitment.

Key Words

1. Service
2. Healthcare
3. Hospital
4. Patient satisfaction
5. Patient commitment

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın amacı son yıllarda sağlık hizmetlerinde yaşanan gelişmeler sonucunda giderek daha fazla önem kazanan hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasındaki ilişkiyi etkileyen unsurlar, sağlık hizmetleri açısından incelenmiş hasta sadakati sağlamanın hangi unsurlara bağlı olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Tezin hazırlanma sürecinde bilgisini, yorumlarını, zamanını ve değerli katkılarını esirgemeyen Tez Danışmanın Sayın Hocam Doç Dr. Belgin AYDINTAN'a, eğitimim süresince destekleri hiç esirgemeyen eşim Hayrullah ÜZÜMCÜ, kızım Gözde Eylem ÜZÜMCÜ ve oğlum Aziz Deniz ÜZÜMCÜ'ye, anneme, babama ve kardeşlerime sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR	viii
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET VE SAĞLIK HİZMETLERİ

1.1. HİZMETİN TANIMI	3
1.1.1. Hizmetin Özellikleri	4
1.1.1.1. Ayrılmazlık	4
1.1.1.2. Dayanıksızlık	4
1.1.1.3. Elle Tutulmazlık	5
1.1.1.4. Heterojen Olma	5
1.2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN TANIMI	6
1.2.1. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması	8
1.2.1.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri	8
1.2.1.1.1. Çevreye Yönelik Hizmetler	9
1.2.1.1.2. Kişiyeye Yönelik Hizmetler	9
1.2.1.2. Tedavi Hizmetleri	10
1.2.1.2.1. Birinci Basamak Tedavi Hizmetleri	10
1.2.1.2.2. İkinci Basamak Tedavi Hizmetleri	10
1.2.1.2.3. Üçüncü Basamak Tedavi Hizmetleri	11
1.2.1.3. Rehabilitasyon Hizmetleri	11
1.2.1.3.1. Tıbbi Rehabilitasyon	12
1.2.1.3.2. Sosyal Rehabilitasyon	12

1.2.1.4. Sağlığın Geliştirilmesi Hizmetleri.....	12
1.2.2. Sağlık Hizmetlerinin Amaçları	12
1.2.3. Sağlık Hizmetlerinde Hastaneler ve İşlevleri	13
1.2.3.1. Hastanelerin Tanımı ve Sınıflandırılması	13
1.2.3.1.1. Mülkiyet Statüsü	15
1.2.3.1.1.1. Kamu Hastaneleri	15
1.2.3.1.1.2. Özel Hastaneler	15
1.2.3.1.2. Eğitim Statüsü.....	16
1.2.3.1.3. Hizmet Türü	16
1.2.3.1.4. Büyüklük	16
1.2.3.1.5. Yatış Süresi	17
1.2.3.1.6. Akreditasyon Durumu	17
1.2.3.1.7. Dikey Bütünleşme Basamağı.....	17
1.2.3.2. Hastanelerin Özellikleri	18
1.2.3.3. Hastanelerin Amaçları	19

İKİNCİ BÖLÜM

HASTA MEMNUNİYETİ VE SADAKATI

2.1. HASTANİN TANIMI.....	20
2.2. HASTA MEMNUNİYETİ	20
2.2.1. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler	25
2.2.1.1. Personel-Hasta Etkileşimi	26
2.2.1.2. Hekim Davranışı	26
2.2.1.3. Hemşire - Hasta Etkileşimi	27
2.2.1.4. Bilgilendirme	27
2.2.1.5. Beslenme Hizmetleri	28
2.2.1.6. Fiziksel ve Çevresel Koşullar	28
2.2.1.7. Bürokrasi.....	28
2.2.1.8. Güven	29
2.2.1.9. Ücret	29
2.3. MÜŞTERİ SADAKATI	31

2.3.1. Hasta Sadakati.....	34
2.3.2. Müşteri Sadakati Bileşenleri.....	35
2.3.3. Müşteri Sadakati Çarkı.....	37
2.3.4. Müşteri Sadakatinin Düzeyleri.....	39
2.3.5. Müşteri Sadakati Türleri	41
2.3.5.1. Bilişsel Sadakat.....	41
2.3.5.2. Duygusal Sadakat.....	42
2.3.5.3. Davranışsal Eğilimli Sadakat.....	42
2.3.5.4. Doğrudan Eyleme Yönelik Sadakat	42
2.3.6. Müşteri Sadakatinin Önemi Ve Avantajları.....	42
2.3.7. Müşteri Sadakati Üzerine Bulgular	43
2.3.8. Hasta Sadakatinin Artırılması.....	44
2.3.8.1. Hastaya istediğini Sunmak.....	45
2.3.8.2. Şikâyet Sürecini Hızlı ve Etkin Hale Getirmek.....	45
2.3.8.3. Hastalarla İlişkileri İyileştirmek	46
2.3.8.4. Sadakat Programları Hazırlamak	47
2.3.8.5. Kuruluş İmajını Güçlendirmek.....	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HASTANELERDE HASTA MEMNUNİYETİ İLE HASTA SADAKATI ARASINDAKİ İLİŞKİ: GAZİ ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	49
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	49
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	50
3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ	51
3.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ	51
3.5.1. Elde Edilen Bulgular ve Yorum	51
3.6. MEMNUNİYET ANKETİNİN FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI	99
3.6.1. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)	99

3.6.1.1. Cronbach Alfa İç Tutarlılık Anlamında Güvenirlik	
Katsayısı	102
3.6.2. Sadakat Anketinin Faktör Analizi Sonuçları	102
3.6.2.1. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)	102
3.6.2.2. Cronbach Alfa İç Tutarlılık Anlamında Güvenirlik	
Katsayısı	104
3.6.3. Demografik Faktörlere Göre Memnuniyet ve Sadakat	
Karşılaştırması	105
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	116
KAYNAKÇA	121
EK - ANKET FORMU	127

KISALTMALAR

AFA	: Açıklayıcı faktör analizi
KMO	: Kaiser – Meğher – Oklin
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SPSS	: Statistical Packages for the Social Sciences
%	: Yüzde

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. Müşteri Memnuniyeti-Müşteri Sadakati	31
Tablo 2. Dick ve Basu'nun Sadakat Modeli	40
Tablo 3. Hasta Memnuniyet ve Sadakat Puanı	51
Tablo 4. Genel Olarak Hasta Memnuniyeti ve Sadakati.....	52
Tablo 5. Hastaların Demografik Özelliklerin Dağılımı.....	53
Tablo 6. Hastaların Hastaneden Memnuniyet İfadelerinin Dağılımı	56
Tablo 7. Hastaların Hastaneye Sadakat İfadelerinin Dağılımı.....	61
Tablo 8. Memnuniyet Sorularının Cinsiyete Göre Dağılımı	64
Tablo 9. Sadakat Sorularına Cinsiyete Göre Dağılımı	65
Tablo 10. Memnuniyet Sorularının Yaşa Göre Dağılımı.....	66
Tablo 11. Sadakat Sorularına Yaşa Göre Dağılımı	68
Tablo 12. Memnuniyet Sorularının Eğitime Göre Dağılımı	69
Tablo 13. Sadakat Sorularının Eğitime Göre Dağılımı	70
Tablo 14. Memnuniyet Sorularının Mesleğe Göre Dağılımı	71
Tablo 15. Sadakat Sorularının Mesleğe Göre Dağılımı.....	72
Tablo 16. Memnuniyet Sorularının Toplam Gelire Göre Dağılımı	73
Tablo 17. Sadakat Sorularının Toplam Gelire Göre Dağılımı.....	76
Tablo 18. Memnuniyet Sorularının İkametgaha Göre Dağılımı	79
Tablo 19. Sadakat Sorularının İkametgaha Göre Dağılımı	82
Tablo 20. Memnuniyet Sorularının “Hastaneye İlk Gelişiniz Mi?” Sorusuna Göre Dağılımı	83
Tablo 21. Sadakat sorularının “Hastaneye İlk Gelişiniz Mi?” Sorusuna Göre Dağılımı	84
Tablo 22. Memnuniyet Sorularının Hastaneye Geliş Sayısına Göre Dağılımı	86
Tablo 23. Sadakat Sorularının Hastaneye Geliş Sayısına Göre Dağılımı	87
Tablo 24. Memnuniyet Sorularının Hastaneyi Tercih Sebebine Göre Dağılımı	88
Tablo 25. Sadakat Sorularının Hastaneyi Tercih Sebebine Göre Dağılımı	91

Tablo 26. Memnuniyet Sorularının Hastaneyi Diğer Hastanelerden Ayırt Eden Özelliğine Göre Dağılımı	93
Tablo 27. Sadakat Sorularının Hastaneyi Diğer Hastanelerden Ayırt Eden Özelliğine Göre Dağılımı	97
Tablo 28. Memnuniyet Anketi Faktör Analizi Sonucu Faktör Yük Değerleri	101
Tablo 29. Sadakat Anketi Faktör Analizi Sonucu Faktör Yük Değerleri	104
Tablo 30. Cinsiyetin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması	105
Tablo 31. Yaşın Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması.....	106
Tablo 32. Eğitimin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması	106
Tablo 33. Mesleğin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması	107
Tablo 34. Toplam Gelirin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması.....	107
Tablo 35. Sosyal Güvencenin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması	108
Tablo 36. İkametgâhın Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması	109
Tablo 37. Hastaneyi Tercih Sebebinin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırılması	110
Tablo 38. Ayırt Edici Özelliklerin Hasta Memnuniyeti ve Sadakatini Karşılaştırması.....	111
Tablo 39. Hastane Hizmetlerinden Memnun Olmayanların Hastaneyi Tercih Etme Nedenleri	112
Tablo 40. Hastane Hizmetlerinden Memnun Olmayanların Bireylere Göre Hastaneyi Diğer Hastanelerden Ayırt Eden Özellikler.....	114

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler	25
Şekil 2. Müşteri Sadakatinin Unsurları	36
Şekil 3. Sadakat Çarkı	39
Şekil 4. Hasta Sadakati ve Memnuniyeti Puanı	52
Şekil 5. Faktörlerin Öz Değerlerine Ait Saçılma Diyagramı	100
Şekil 6. Faktörlerin Öz değerlerine Ait Saçılma Diyagramı	103

GİRİŞ

Günümüzde gelişen ve değişen dünyada işletmeler devamlılıklarını sağlamak için büyük çaba göstermektedirler. Yapılan çalışmalarda, müşteri odaklı çalışan işletmelerin diğer işletmelere göre daha üstün oldukları görülmüştür. Sağlık hizmetlerinde işletmeler müşteri memnuniyetlerini ele alarak çalışmalarını bu yönde devam ettirmektedirler.

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hizmeti sunan işletmenin sunduğu hizmet ile hasta gereksinimini ne kadarını karşıladığını, hastanın hizmete ulaşabilirliğine, ne kadar faydalandığına ve hizmet alımından sonrasında ne düşündüğünü göstermektedir. Sağlık işletmelerinde hasta memnuniyetini etkileyen temel faktörler, aldığı tıbbi bakım hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, sağlık personelin ilgisi, laboratuvar hizmetleri, temizlik, yemek, hizmete erişim hızı ve bürokratik işlemler gibi faktörlerdir.

Müşteri sadakati sayesinde müşteriler sağlık hizmetlerinde fiyatlardaki değişime daha az duyarlı olmaktadır. Diğer sağlık hizmeti veren işletmelerin rekabet araçlarına karşı daha duyarsız olmaktadır. Karşılaştıkları sorunlara karşı daha toleranslı davranmaktadırlar. Sadık müşterilerin sergiledikleri bu davranışlar sağlık hizmeti sunan işletmelere uzun vadede önemli avantajlar elde etmelerini sağlamaktadırlar. Bu sebepten müşteri sadakatının sağlanması işletmelerin pazar payını koruması, arttırması ve uzun süreli rekabet avantajı sağlanmasında önemli bir faktör olmaktadır.

Bu doğrultuda tezin birinci bölümünde hizmetin tanımı ve özellikleri, sağlık hizmetlerinin tanımı, sınıflandırılması, amaçları, hastanelerin sınıflandırılması ve amaçları üzerinde durulmuştur. Tezin ikinci bölümünde hasta memnuniyeti kavramları üzerinde durulmuştur. Memnuniyetten sadakate geçiş ele alınmıştır. Hasta sadakatının bileşenleri, düzeyleri, türleri, müşteri sadakatının önemi ve sadakat bulguları ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Tezin üçüncü bölümünde teorik olarak incelemiş olduğumuz memnuniyet ve sadakat kavramlarının uygulanabilirliği ve anket çalışması incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET VE SAĞLIK HİZMETLERİ

1.1. HİZMETİN TANIMI

Hizmet kavramı ilk olarak Fransız filozoflar tarafından sistematik bir biçimde ele alınmış olup tarım faaliyetleri dışında kalan tüm faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. O dönemlerdeki üretimin yapısı düşünüldüğünde yapılan tanım doğaldır. Adam Smith bu tanımın yetersizliğini fark ederek hizmeti, sonunda somut, elle tutulabilir ürün meydana getirmeyen bütün faaliyetler olarak tanımlamıştır (Öztürk; 2000: 17). Hizmetle ilgili çeşitli tanımlar yapılmaktadır:

Hizmet, müşterinin ihtiyacını karşılamak ve müşteriye tatmin etmek amacıyla sunulan, maddi olmayan, herhangi bir sahiplenme ile sonuçlanmayan faaliyetler ve faydalardır (Şentürk, 1998: 53).

Hizmet bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi ise, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir (Kotler,1997:467).

Hizmet, mutlaka olmasa da doğal olarak az ya da çok dokunulmaz (soyut) bir yapısı olan, müşteri ile hizmet personeli ve/veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları, malları ve/veya sistemleri arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri problemlerine çözüm sağlanan bir faaliyet ya da faaliyet dizisidir (Grönroos, 1990: 27).

Üretim yalnızca mal değil, hizmet üretmek anlamına da gelmektedir. Hizmetler, ürünlerden bağımsız olarak tüketicilere ve örgütlere satıldığında ihtiyaç ve istek doygunluğu sağlayan etmenlerdir (Ak, 1990: 24).

1.1.1. Hizmetin Özellikleri

Hizmetin mallardan farklılıklarını yansıtan çeşitli karakteristik özellikleri vardır ki bunlardan başlıcaları şöyledir:

1.1.1.1. Ayrılmazlık

Fiziksel mallar önce üretilir ve depolanır, sonra satılır ve tüketilir. Hizmetler ise önce satılır sonra da üretimle tüketim aynı zaman dilimin içinde gerçekleşir. Üretim ile tüketim birbirinden ayrılmaz (Mucuk,1998:325). Hizmetler bir yaşam süresine sahip değildir, yalnızca hizmetin oluşturulması ve sunulması süresi vardır. Ancak malların üretiminden satılmasına kadar geçen bir süre vardır, yani bir yaşam süresi bulunmaktadır. Bölünmezlik kavramı müşterinin de üretim aşamasına dahil olması açısından da geçerlidir, müşterinin doğrudan katılımı şarttır. Hizmet onu üretenle ayrılmaz, bu da üretim ve pazarlamanın ayrılamayacağını göstermektedir. Bunun yanı sıra hizmetler belli bir zaman içerisinde birçok pazarda da pazarlanamayacaktır. Bu ilke de beraberinde mal işletmelerine kıyasla bazı pazarlama sorunlarını getirecektir (Devebakan, 2005: 7).

1.1.1.2. Dayanıksızlık

Hizmetler, alıcıya sunulduğunda hemen kullanılamazsa depo edilemeyeceği için boşa gider. Bazı hizmetlerin talebinin düzensiz oluşu hizmetlerin dayanıksızlık özelliğini artırır (Peşkircioğlu,1992: 144). Bir havayolu seferindeki uçak koltuğu, hastanın gelmemesi dolayısıyla kullanılmayan doktor randevusu bunlara birer örnek teşkil etmektedir. Kısacası, hizmetler pazara sunulduktan sonra kullanılmaması halinde ortaya çıkacak ekonomik kayıplar sonradan telafi edilemez. Hizmetler “performans” olarak değerlendirilmektedir, dolayısıyla da envantere sokulup stoklanması

söz konusu olamaz. Talebin fazlasıyla dengesiz olduğu bu sektörde günlük, haftalık veya çeşitli periyotlardaki yoğunlaşma veya azalmalar da pazarlamanın zorlaşmasını sağlamaktadır (Devebakan, 2005: 7).

1.1.1.3. Elle Tutulmazlık

Hizmetler fiziksel varlığı olmayan, dolayısıyla elle tutulamayan, gözle görülemeyen, tatma, işitme ve koklama duyuları ile tüketicilerin hakkında fikir edinemeyeceği türden, kısaca 'soyut' mallardır. Bu niteliği gereği hizmetler, depolanamaz, "patent" vasıtasıyla korunamaz, teşhir ve tanıtımı yapılamaz ve fiyatlandırılmasında da zorluklar yaşanmaktadır. Hizmetin onu sunan kişilerce açıklanması spesifik hale getirilmesi, tüketici açısından ise değerlendirilmesi zorlaşmaktadır. Malların somut olması kullanmadan önce test edilebilmesini sağlamaktadır, ancak hizmetler soyut olduklarından kullanımdan önce test edilememektedir. Tüm bunlar hizmet için birer pazarlama sorunu yaratmaktadır. Müşteri hizmeti satın aldığı somut bir mal elde edemeyeceğinden hizmet kalitesi hakkında yorum yapabilmek için somut ipuçları bulmaya çalışacak, hizmetin verildiği yer, veren kişiler, sahip olunan teçhizat ve fiyatlardan faydalanmaya çalışacaktır (Mucuk,1998: 325).

1.1.1.4. Heterojen Olma

Mallarda üretimde bir standart sağlanmasına rağmen hizmetin içeriği, sunan kişiye, müşteriye veya zamana göre değişebilir. Çünkü tüketicilerin tecrübeleri, hizmeti algılamalarını doğrudan etkilemektedir. Bu açıdan standartlaştırılmaları büyük güçlük gösterir. Tüketici mevcut hizmeti aldığı daha önce aldığı benzer hizmetlerle karşılaştıracak ve karar verecektir. Sonuçta hizmetin başarısı, hizmeti sunanla hizmeti satın alan arasındaki etkileşimin türü ve gücüne bağlı olarak değişiklikler göstermektedir (Palmer, 1997). Örnek olarak bir saç kesimi hizmeti kuaförden kuaföre olduğu gibi

müşteriden müşteriye de farklılık gösterir. Hizmetlerin temel üretim şekli, insan davranışlarıyla gerçekleşir. Bu nedenle aynı kişinin üretip sunduğu hizmetler bile birbirinden farklı olabilirler. Bu farklılık zamandan zamana, alıcıdan alıcıya, üreticiden tüketiciye, üretici ile tüketici arasındaki ilişkiye ve içinde bulunulan duruma göre oluşabilir. Hizmetin niteliği onu üreten insanın beceri ve kapasitesinden ayrılamaz.

1.2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN TANIMI

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) sağlık hizmetlerini, “belirli sağlık kuruluşlarında değişik tip sağlık personelinden 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” şeklinde tanımlanmaktadır (Karabulut, Yapraklı, 2001: 118).

Sağlık hizmetleri; hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonu yanında, hastalıkların önlenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesi ile ilgili faaliyetler bütünü anlamına gelmektedir. Sağlık hizmetleri faaliyetleri kişilerin sağlığının korunması ve teşhis, tedavi ve bakım olmak üzere iki ana grupta toplanmaktadır. Sağlık hizmetleri kişisel ya da kurumsal olarak sunulabilmektedir. Gelişmiş ülkelerde kurumsallaşma üst düzey olduğundan, sağlık hizmetlerinin örgütler tarafından sunulması daha yaygındır. Özellikle sunulan son hizmetlerin bir ekip ile üretilmesi ve daha etkin sunulabilmesi kurumsal düşünmeyi ve uygulamayı zorunlu kılabilir (Kavuncubaşı ,2001:34).

Sağlık hizmetleri doğuştan kazanılmış bir insan hakkıdır. Bu hizmetlerin yalnızca onu satın alabilecek sosyal sınıflara ve kentlerde oturanlara değil, toplumdaki herkese sosyal adalet anlayışı çerçevesinde eşit olarak verilmesi gerekmektedir. Toplumda yaşayan insanların eğitimi ve

bilinçli olması, kendi sağlıklarına verdikleri önem ve sağlığın onlar için taşıdığı değer, doğrudan doğruya toplum sağlığını etkileyen faktörler arasındadır. Dolayısıyla, insanlardan oluşan toplumlarda bireyler kendi sağlıklarından sorumlu oldukları kadar toplum sağlığından da sorumludurlar (Öztek, 1986: 14).

Sağlık hizmetleri sektörünün işleyişinde normal piyasalardan oldukça farklı bir şekilde sağlık sektörünün kendine has kurallarının etkili olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri piyasalarının nitelik bakımından rekabet piyasalarına göre farklılaşması bazen kaçınılmaz olarak, bazen de sağlık hizmetleri veren özel ve kamu kurumlarının uyguladığı politikaların doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Sağlık piyasalarını diğer piyasalardan ayıran başlıca özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kurtulmuş, 1998: 44-60):

1. Sağlık piyasalarında eksik rekabet şartları hakimdir.
 - Arz ve talep arasında eşitsizlik vardır.
 - Sağlık piyasalarında arz miktarı sınırlıdır ve sağlık hizmetlerini arz edenler kendi aralarında monopoller oluşturabilirler.
 - Sağlık piyasasında talep belirsizdir (Hastalık riski önceden hesap edilemez).
 - Sağlık piyasasına girişte bazı kısıtlamalar vardır.
 - Alıcılar piyasa hakkında tam bilgi sahibi değildirler.
 - Sağlık hizmetlerinde homojenlik sağlanamaz.
2. Sağlık piyasalarında dışsal faktörler mevcuttur.
3. Sağlık hizmetleri ikame edilemez ve ertelenemez.
4. Fiyatlarla gerçek maliyetler arasındaki korelasyon zayıftır.
5. Sağlık piyasalarında kar amacı gütmeyen kurumların da bulunduğu karma bir yapı mevcuttur.

1.2.1. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Sağlık hizmetleri; koruyucu sağlık hizmetleri, tedavi hizmetleri ve rehabilitasyon hizmetleri olarak üç başlık altında toplanmaktadır (Kavuncubaşı, 2000: 34).

1.2.1.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri

Sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi için verilen hizmetler ve düzenlemeler bu grup içinde ele alınır (Hayran,1997:17). Koruyucu sağlık hizmetleri hastalık ya da sakatlık durumu oluşmadan, bu risklere karşı verilen bir mücadele şeklidir. Bu özelliği nedeni ile koruyucu sağlık hizmetleri devlet tarafından verilmek zorundadır. Bu tür hizmetlerin amacı toplumda hastalık riskini azaltmak ve sağlık seviyesini daha yüksek bir toplum oluşturmak olduğundan ödeme gücüne bakmaksızın tüm topluma sunulması gerekmektedir. Hastalık oluşmadan, insanları korumak için verilen hizmetlerin tamamı koruyucu sağlık hizmetleri başlığı altında toplanır (Tengilimoğlu, 2009: 44).

- **Birincil Koruma:** Bireysel yada toplumsal düzeyde sağlığı geliştirmek amacıyla, aşılama, dengeli beslenme, kötü yaşam alışkanlıklarının değiştirilmesi, çevrenin güvenli hale getirilmesi, fiziksel ve duygusal yönden iyi durumda olmak için gereken önlemlerin alınması.

- **İkincil Koruma:** Sağlığın bozulma olasılığı karşısında erken tanı ve tedavi önlemlerinin kişisel ve toplumsal düzeyde alınması.

- **Üçüncül Koruma:** Hastalığa bağlı olarak gelişebilecek sakatlık ve kalıcı bozuklukların en aza indirgenmesi, hastanın yeni duruma uyumu sağlanarak yaşam kalitesinin artırılması için alınması gereken önlemlerdir. Bir

anlamda rehabilite edici ve esenleştirici hizmetlerin alanına girmektedir (Hayran ve Sur, 1997: 17).

1.2.1.1.1. Çevreye Yönelik Hizmetler

Çevre sağlığını olumsuz etkileyen fiziksel, kimyasal ve biyolojik etkenleri yok ederek veya bu etkenlerin kişileri etkilemesini önleyerek çevreyi olumlu hale getirmektir. Bu tür çevre sağlığı ile ilgili hizmetlerin bir kısmı şunlardır:

- Su kaynaklarının sağlanması ve denetimi
- Katı atıkların denetimi
- Zararlı canlılarla mücadele
- Besin sanitasyonu
- Hava kirliliğinin denetimi
- Gürültü kirliliğinin denetimi
- Radyolojik zararların denetimi
- İş sağlığı

1.2.1.1.2. Kişiyeye Yönelik Hizmetler

Hekim, hemşire gibi sağlık hizmeti verenlerin yürüttüğü hizmetlerdir. Başlıca kişiyeye yönelik koruyucu sağlık hizmetleri şöyle sıralanabilir (Kavuncubaşı, 2000: 36):

- Bağışıklama
- Hastalıkların erken tanı ve tedavisi
- İlaçla koruma
- Kişisel temizlik ve bakım

- Yeterli ve dengeli beslenme
- Aşırı doğurganlığın kontrolü
- Sağlık eğitimi

1.2.1.2. Tedavi Hizmetleri

Hastalanan bireylerin tedavi edilerek, yeniden daha önceki sağlık düzeylerine ulaşmalarını sağlamak üzere verilen hizmetlerdir. Tedavi hizmetleri hekimin sorumluluğunda, diğer sağlık çalışanlarının katkılarıyla gerçekleştirilir. Üç aşamada ele alınır (Hayran, 1997: 18):

1.2.1.2.1. Birinci Basamak Tedavi Hizmetleri

Sağlık hizmetleri içinde topluma en yakın olanı ve en çok kullanılanı birinci basamak sağlık hizmetleridir. Sağlık sisteminde basamaklar arasında ilişki olması gerekir. Pek çok ülkede, bireylerin önce birinci basamak sağlık hizmetlerini kullanması yönünde bir zorunluluk vardır. İkinci ve üçüncü basamakların kullanımı, birinci basamaktan geçerek ve birinci basamağın uygun, gerekli görmesi ile olanaklı olabilir (Belek, 2001: 41). Kişilerin hastaneye yatırılmadan ayakta tedavi edildiği hizmetlerdir. Sağlık Ocakları, Ana-Çocuk Sağlığı Merkezleri, Verem Savaş Dispanserleri birinci basamak tedavi hizmetleri veren kuruluşlardır.

1.2.1.2.2. İkinci Basamak Tedavi Hizmetleri

Hastalıkları teşhis etmek ve yataklı tedavi kurumuna yatırılarak tedavisi için düzenlenen hizmetlerdir. Yataklı tedavi kurumlarını kapsayan

hizmetlerdir. Türkiye’de tam teşekküllü devlet hastaneleri, özel hastaneler, yataklı sağlık merkezleri ikinci basamak sağlık hizmeti veren kuruluşlardır.

1.2.1.2.3. Üçüncü Basamak Tedavi Hizmetleri

İleri tetkik ve özel tedavi gerektiren hastalıklar için düzenlenen sağlık hizmetleridir. Tıp teknik bilgisi, tıp teknolojisi ve meslekleşme düzeyi ileri düzeydedir. Türkiye’de ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri, kanser hastaneleri, meslek hastalıkları hastaneleri, üniversite hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri üçüncü basamak sağlık hizmeti veren kuruluşlardır (Hayran ve Sur, 1997: 18). Hastane hizmetleri pahalı hizmetlerdir. Özellikle üçüncü basamak tedavi hizmetleri veren üniversite hastaneleri ve eğitim ve araştırma hastanelerinde imkânların fazla olması ve “ayrıntılı” tetkik yapılması, birinci ve ikinci basamak sağlık hizmetlerinde fiziksel ve tıbbi olanaklar açısından yetersiz olması sonucu bu hastaneler tercih edilmektedir. Buda eğitim ve araştırma hastanesi ve üniversite hastanelerini basit hastalıklar için başvuru yerleri gibi algılanmaktadır. Bu hastanelere basit hastalığı olanların gelmesi yönündeki talebe kısıt konularak amaca göre hizmet sunması sağlanabilir (Güldal, Semin ve Oğlak, 2000: 174-178).

1.2.1.3. Rehabilitasyon Hizmetleri

Hastalık ya da kaza sonucunda kişilerin kaybettiği zihinsel ve bedensel becerilerin tekrar kazandırılıp, başkalarına bağımlı olmadan hayatlarını sürdürmelerini sağlayacak hizmetleri kapsar. Rehabilitasyon hizmetleri ikiye ayrılır (Kavuncubaşı, 2000: 45).

1.2.1.3.1. Tıbbi Rehabilitasyon

Bedensel kalıcı bozukluklar ile sakatlıkların düzeltilip, yaşam kalitesini artırmaya yönelik hizmetlerdir. İşitme ve görme kusurlarının azaltılması, protez ve ortez kullanımı, tıbbi rehabilitasyon hizmetlerine örnek olarak verilebilir.

1.2.1.3.2. Sosyal Rehabilitasyon

Özürlü kişilerin topluma ve hayata adapte edilebilmesi ve başkalarına bağımlı olmadan yaşayabilmeleri amacıyla, uyum sağlama, yeni iş bulma ya da öğretme faaliyetlerini kapsar.

1.2.1.4. Sağlığın Geliştirilmesi Hizmetleri

Sağlıklı kişilerin, sağlık durumlarını daha üst seviyeye yükseltmek için verilen hizmetlerdir. Sağlığın geliştirilmesi bedensel, zihinsel, sağlık durumu, yaşam kalitesi ve yaşam sürecinin yükseltilmesini amaçlamaktadır.

1.2.2. Sağlık Hizmetlerinin Amaçları

Tüm toplumlarda insan sağlığının korunması ve iyileştirilmesi, hemen herkesin kabul ettiği ortak hedeflerin başında gelmektedir. Bu nedenle sağlık hizmetlerinin adil ve dengeli bir biçimde toplumun tümüne, hizmetin türüne göre doğrudan ve dolaylı olarak ulaştırılması hedeflenmektedir. Bu hedeften hareketle, sağlık hizmetlerinin amaçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Sözen, 1999: 1-2):

- Sağlık talebinin oluşmasını sağlamak,
- Toplumun sağlık standardını yükseltmek,
- Kişilerin hasta olmaması için gerekli tedbirleri almak,
- Erken ölümleri önleyerek, yaşam süresini uzatabilmek,
- Psikolojik ve fonksiyonel normlardan sapmaları mümkün olduğunca azaltmak,
- Hastalığı mümkün olduğunca azaltmak, hasta olanların en kısa sürede sağlıklarına kavuşmalarını sağlamak,
- Sakatlığı mümkün olduğunca azaltmak, sakat kalanların iyileştikten sonra topluma uyumlarını sağlamak,
- Yüksek düzeyde iyilik ve bireysel tatmine erişimi sağlamak,
- Bağışıklık sisteminin güçlendirilmesini sağlayıp, sağlığın korunması yeteneğini oluşturmak,
- Toplum ile ilişkide yüksek bir tatmine ulaşımı sağlamak,
- Kaynakları sınırlı olan kesimin sağlıkla ilgili konulara katılımını sağlayabilmek ve artırabilmektir.

1.2.3. Sağlık Hizmetlerinde Hastaneler ve İşlevleri

1.2.3.1.Hastanelerin Tanımı ve Sınıflandırılması

Dünya Sağlık Örgütü (1965), hastaneleri “müşahede, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırabilecek sağlık hizmetlerini veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri yataklı kuruluşlar” olarak tanımlamaktadır(Seçim,1991:6).

Hastaneler, bireylerde fizyolojik gereksinimine bağlı olarak farklı şekilde ortaya çıkan sağlıkla ilgili sorunların çözümlenerek, onun bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel yönden tam uyum içerisinde yaşantısını

sürdürmesine katkıda bulunan ekonomik hizmet ya da mal üreten ekonomik birimdir(Sayın,1994:461).

Hastaneler, ihtiyaç sahiplerine çeşitli sağlık hizmetleri sunan, sağlık sistemimizin en önemli kuruluşlarıdır. Hastaneler tıptaki ve teknolojisindeki gelişmelere paralel olarak hızla değişebilen, önemleri gün geçtikçe artan ve devletlerin sağlık harcamalarında önemli bir kısmını tüketen sosyo-ekonomik kurumlar haline gelmişlerdir.

Hastaneler, sağlıkla ilgili birçok kurum ve kuruluşun dolaylı ya da dolaysız sağlık hizmeti sunduğu veya destek hizmetleri verdiği sağlık sisteminde; doğrudan doğruya sağlık hizmeti sunan, hastalıkların teşhis ve tedavisinde yakından ilgilenen ve birçok işlevler üstlenen kurumlardır (Fişek, 1963: 31).

Hastaneler, sağlık hizmetlerinin büyük bir kısmının üretildiği kurumlardır. Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği'ne göre hastane; "hasta ve yaşlıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin, ayakta veya yatarak izleme, muayene, teşhis tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurumlardır" şeklinde tanımlanmıştır. Hastaneler çeşitli kriterlere göre sınıflandırılmaktadır. Bu kriterler şunlardır:

1. Mülkiyet

- a. Kamu Hastaneleri

- b. Özel Hastaneler

- Şahıslara Ait Özel Hastaneler

- Azınlıklara Ait Özel Hastaneler

- Yabancılarla Ait Özel Hastaneler

- Hayır Kurumları (Vakıflar) ve Dernek Hastaneleri

2. Eğitim Statüsü

3. Hizmet Türü

4. Büyüklük
5. Hastaların Yatış Süresi
6. Akreditasyon Durumu
7. Dikey Bütünleşme Basamağı (Çiçek,2002:103).

1.2.3.1.1. Mülkiyet Statüsü

Mülkiyet bakımından hastaneler, mülkiyetin hangi kurum veya kuruluşa ait olduğuna veya kurum ve kuruluşların niteliğine göre sınıflandırılabilir. Türkiye'de hastanelerin % 65,7'si Sağlık Bakanlığı'na bağlıdır (Kavuncubaşı, 2000: 78).

1.2.3.1.1.1. Kamu Hastaneleri

Bu hastaneler, Sağlık Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığına bağlı olan hastanelerdir. Bu hastaneler devlete doğrudan bağlıdır. Birde devlete dolaylı yoldan bağlı hastaneler ise; Üniversite ve Belediye gibi kurum ve kuruluşlara ait olan hastanelerdir.

1.2.3.1.1.2. Özel Hastaneler

Sağlık hizmetlerini kendi finansal kaynaklarıyla sürdüren hastanelerdir. Kişiler, azınlıklar ve yabancılar tarafından işletilmektedirler(Uçkun,1998:17).

1.2.3.1.2. Eğitim Statüsü

Hastaneler, eğitim statüsü bakımından eğitim hastaneleri ve eğitim amaçlı olmayan hastaneler olarak ikiye ayrılırlar. Eğitim hastanesi, tanı ve tedavi hizmetleri yanında, sağlık profesyonellerinin eğitimine yönelik hizmetler de sağlamaktadır. Türkiye’de hekimlerin uzmanlık eğitimi yalnızca eğitim hastanelerinde verilmektedir. Eğitim amacı olmayan hastaneler, geleneksel teşhis ve tedavi hizmetlerini sağlamakla birlikte; sınırlı olarak eğitim (staj) hizmetleri de vermektedirler.

1.2.3.1.3.Hizmet Türü

Hastaneler verdikleri hizmet türüne göre de sınıflandırılırlar. Bu sınıflandırmaya göre, genel hastaneler ve özel dal hastaneleri olarak iki grupta toplanmaktadırlar. Genel hastaneler, her türlü acil vaka ile yaş, cinsiyet farkı gözetmeksizin, bünyesindeki mevcut uzmanlık dallarıyla ilgili hastaların kabul edildiği hastanelerdir. Özel dal hastaneleri ise, belirli cinsiyet (kadın hastalıkları ve doğum, çocuk) veya belirli hastalık türleriyle sınırlı (kalp damar hastalıkları, onkoloji hastanesi) hizmet veren hastanelerdir.

1.2.3.1.4. Büyüklük

Hastaneler büyüklüklerine göre de sınıflandırılmaktadır. Hastane büyüklüğünü belirlemede kullanılan en yaygın ölçüt, yatak sayısıdır. Buna göre hastaneler yirmibeş, elli, yüz, ikiyüz, dörtyüz, altıyüz, sekizyüz ve üstü yataklı hastaneler olarak sınıflandırılmaktadır.

1.2.3.1.5. Yatış Süresi

Hastaneler, ayrıca, yatarak tedavi edilen hastaların ortalama yatış sürelerine göre, akut bakım hastaneleri ve kronik bakım hastaneleri olarak iki grupta toplanmaktadır. Akut bakım hastaneleri, genellikle otuz günden daha kısa süre hastaneye yatmayı gerektiren hastalıkların tedavisiyle ilgilenmekte iken, kronik bakım hastaneleri genellikle otuz günden daha fazla yatış gerektiren tedavi hizmetleri sağlamaktadırlar.

1.2.3.1.6. Akreditasyon Durumu

Hastaneler akredite edilme ve edilmeme durumuna göre sınıflandırılır. Son yıllarda ülkemizde de her alanda etkili olmaya başlayan akreditasyonla ilgili olarak hastaneler de çalışmalar yapmaya başlamıştır. Ancak ülkemizde milli bir akreditasyon kurumu olmadığı için bu hizmet dışarıdan satın alınmaktadır. Uluslararası Birleşik Komisyon (JCI), Sağlık Kuruluşlarının Akreditasyonu Birleşik Komisyonu (JCAOH) kurumu tarafından, sağlık hizmetlerinin kalitesini ve güvenliğini iyileştirmek için kurumsallaştırılan bir akreditasyon standardıdır. ABD menşeli ve kar amacı gütmeyi ifade eden bu kuruluş 75 yıldan beri 20.000'den fazla sağlık hizmeti programını denetlemektedir. Türkiye de ise Ekim 2007 itibari ile 15 kuruluş, akreditasyon belgesi almaya hak kazanmıştır. Bunlardan birisi medikal taşıma diğeri ise görüntüleme merkezi şirketidir. Listede sadece bir kamu kuruluşu vardır.

1.2.3.1.7. Dikey Bütünleşme Basamağı

Hastaneleri sınıflandırmada kullanılan bir diğerkriter de, dikey bütünleşme basamaklarındaki konumu veya kapsamlı sağlık hizmetleri planı içindeki yeridir. Bu kritere göre hastaneler, birinci basamak hastaneler, ikinci

basamak hastaneler ve üçüncü basamak hastaneler olarak üç gruba ayrılırlar.

Birinci basamak hastaneler, genellikle gününbirlik tanı ve tedavi hizmetleri sağlamaktadırlar. İkinci basamak hastaneler, kısa süreli yataklı tedavi (acil) hastaları kabul etmektedirler. Üçüncü basamak hastaneler ise, gelişmiş teknolojik donanıma ve olanaklara sahiptirler. Üniversite hastaneleri ve yanık merkezleri, üçüncü basamak hastanelere örnek olarak verilebilirler (Kavuncubaşı, 2000: 78).

1.2.3.2. Hastanelerin Özellikleri

- Hastaneler, oldukça kişisel bir hizmet sağlamak için mesleki, yarı mesleki ve mesleki olmayan geniş ölçüde farklı sayıda çaba ve hünerlerini seferber eden örgütlerdir.
- Hastanelerde aşırı iş bölümü, uzmanlaşma ve iş bölümü vardır.
- Hastane örgütleri çok karmaşıktır.
- Hastaneler, makineden çok insan sistemleridir.
- Hastaneler sürekli olarak yaşama ve ölüm gibi kritik sorunlarla ilgilenmektedirler.
- Hastanelerin hastalarına her zaman, mekanik bir sistemden çok bir insan sistemi olmasına karşılık en az hata ve bir mekanik sistemin doğruluğu ile yeterli hasta bakımı sağlaması beklenmektedir.
- Hastanelerin, toplumun sağlıkla ilgili ihtiyaç ve taleplerine cevap vermeye hazır olması ve sağlık hukuku gereklerini karşılaması beklenmektedir (Ak, 1990: 72).
- Hastane hizmetlerine olan talep büyük ölçüde doktorlar tarafından belirlenmektedir ve hastanelerin sunduğu hizmetlerde talep elastikiyeti sıfıra yakındır (Alpugan, 1995: 278).

- Hastane hizmetlerinin maliyetleri çok yüksektir. Hastanede bir gün kalmanın bedeli kişi başına ortalama günlük milli gelirin 4–5 katına eşittir. Çünkü hastanelerde kullanılan malzeme ve cihazların fiyatları ile istihdam edilen personelin ücretleri diğer sektörlerle karşılaştırıldığında ortalama olarak çok yüksektir (Kurtulmuş, 1998: 165).

1.2.3.3. Hastanelerin Amaçları

Hastane amaçlarını üç maddede sıralamak mümkündür.

- Yüksek nitelikte hasta bakımı vermek, tedavi hizmetlerinin en düşük maliyetle üretmek ve bunu ihtiyaç sahiplerine satmak.
- Milli gelirden ve hastalardan sağladıkları gelirleri en ekonomik şekilde kullanarak daha çok sayıda hastaya bakım ve tedavi hizmeti üretmek.
- Milli düzeyde istihdam politikasına, ekonomik ve sosyal kalkınmaya katkıda bulunmak için en son tıbbi ve teknolojik bilgilere dayalı eğitim ve araştırma metotlarını kullanmak, hastalıkların önlenmesi ve tedavisi için gerekli tedbirleri almak(Seçim,1991:6).

İKİNCİ BÖLÜM

HASTA MEMNUNİYETİ VE SADAKATİ

2.1. HASTANIN TANIMI

Hasta, bir sağlık kuruluşunun ürettiği ve sunduğu sağlık hizmetlerinden yararlanma fırsatı bulmuş kişilerin tümüdür. Hastalar doktorun verdikleri hizmetin kalitesini değerlendirirken, doktorun uzmanlık bilgisinden daha çok sorununun dinlenmesi, sağlık personelinin duyarlı olması, hastaya hastane kurumu içindeki tüm personelin hasta ve yakınlarının sorunlarına yeterli zaman ayırması, nezaket ve saygı gibi davranışlarını göz önünde tutmak hasta memnuniyeti açısından büyük önem taşımaktadır. Hasta ile doktor arasında güven ve saygıya dayalı olumlu ilişki kurulması durumunda hastalar doktorun önerilerine tamamen uymakta ve tedavilerini ara vermemektedir (Engiz, 2003: 1-23).

2.2. HASTA MEMNUNİYETİ

Kuruluşların temel varlıkları; mal ve hizmet sundukları müşterileridir. Kuruluşlar, müşterilerini memnun edebildikleri sürece büyüyebilir, kar edebilir ve ayakta kalabilirler. Bu sebeple önemli olan, müşterilerin nasıl tanımlandığı ve onları nasıl görüldüğüdür. Firmaların bir bölümü ise halen; müşterilerini niçin kaybettiklerini, ne zaman kaybettiklerini, hangi müşteriye kaybettiklerini veya ne kadar gelir ve satış kaybettiklerini bilmemektedir. Müşteri Memnuniyeti Yönetimi; bir kuruluşun pazar araştırma, tasarım, üretim, tanıtım, satış ve satış sonrası hizmetler gibi ana süreçlerle müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde yapılandırılması; her aşamada en iyinin ve mükemmelin hedeflenmesidir (www.kalder.org, erişim tarihi: 27/02/2013).

Sağlık hizmet sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Sağlık kurumlarının memnun etmesi gereken geniş ve heterojen bir müşteri grubu bulunmaktadır. Eskiden sağlık kurumlarının müşterisi denildiği zaman sadece hastalar akla gelirken, günümüzde sağlık hizmetleri üretimi sürecine katılan tüm birey ve kurumlar müşteri olarak kabul edilmektedir (Çakıl, 2007: 141).

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara, hastaların katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetten beklediği performansa, hizmetin sunuluşunun sosyo-kültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur. Hasta memnuniyetini etkileyen üç temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler hastaya, personele, fiziksel ve çevresel özelliklere bağlıdır. Hastanın yaşı, eğitimi, mesleği, geliri, cinsiyeti, dili, dini, ırkı ve aile düzeni gibi sosyo-demografik özellikleri hastaların hizmetlerden duyacağı tatmin derecesinde ayrı ve farklı roller oynamaktadır. Kişiden kişiye farklılıklar gösteren bu kriterler sağlık hizmetlerinden duyulan tatmin derecesi ile yakından ilgilidir (Top, 2010: 4-5).

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli belirleyicilerden biridir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin temel çıktılarından biridir, hizmet sürecinin yapısı bu belirleyiciye dayanarak gözden geçirilir. Hasta memnuniyeti araştırmalarının; politika ve hizmet geliştirme ile ilgili bilgi sağlaması, programların etkinliğini değerlendirmeyi mümkün kılması, benzer hastanelerle kıyaslama imkânı vermesi ve sonuçların halka açıklanması ve hesap verme sorumluluğunu arttırma gibi birçok potansiyel yararı bulunmaktadır (Ünalın, 2008: 87-88).

Nasıl ki birer tüketici olarak satın alma kararlarımızda memnuniyet önemli; hastalar için de memnuniyet hastanelerden beklentilerinin toplamıdır. Memnuniyet oranları yüksek veya düşük olabilir. Artan veya iyiye giden bir hasta memnuniyetinden söz ettiğimiz zaman daha pozitif hasta değerlendirmeleri sonucunda tecrübeli bakım hakkında konuşmuş oluruz.

Memnuniyet, yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler ve bireysel ve toplumsal değerleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavramdır. Bakımın sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan hasta memnuniyeti, farklı kişilerce ve hatta aynı kişiler tarafından farklı zamanlarda farklı şekilde tanımlanabilmektedir (Yılmaz, 2001: 69). Hasta memnuniyeti sonuç kalitesinin bir parçasıdır. Memnuniyetin birçok teorisi hastaların beklentilerini içerir. Bu yüzden memnuniyetin bir tanımı da beklenti ve başarı arasındaki uygunluğun derecesidir (Aydoğan, 2005:8).

Sağlık kurumlarının temel çıktılarından biri olan hasta memnuniyeti, genel olarak “hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi” olarak tanımlanabilir. Verilen tanımdan da çıkartılabileceği gibi hasta memnuniyetini iki faktör belirlemektedir. Birinci faktör; hasta beklentileridir. Hastaların sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler olarak tanımlanabilen beklentiler, hastaların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal kültürel özelliklerine, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır. İkinci faktör; hastaların aldıkları hizmetle ilişkin algılamalarıdır. Algılar, bireylerin aldıkları hizmetler ve hizmet üretim süreci ile ilgili görüş veya değerlendirmeleri esas alınarak ölçülmektedir. Algılama faktörü, hastaların özelliklerine ve sağlık kurumlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır (Önsöz, 2008: 34).

Hasta memnuniyetinin korunması ve artırılması, hastanın hizmeti satın alma öncesinde hizmetten haberdar olmasından, onunla ilişkisi tümüyle kesilene kadar geçen süreçte beklentilerine doğru karşılık verilmesi şarttır. Hasta memnuniyetini etkileyen ölçütler olarak hijyen, ilgi, teknolojik alt yapı, zamanında hizmet gibi hizmetin fiziksel özelliklerinin yanı sıra, gereksinim duyulduğunda ulaşılabilen, uygun fiyata ve uygun kalitede olma kriterleri göz önünde bulundurulmalıdır (Bulbul, 2008: 6).

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri anlamak için, hastaların sağlık hizmeti kalitesini değerlendirirken dikkate aldıkları doktor uzmanlığı, doktor, hemşire ve diğer personelin ilgisi ve fiziksel şartlar gibi çeşitli sağlık hizmeti kalite boyutlarını ortaya koymuşlardır (Choi vd., 2005:140-142).

Sağlık kurumlarında müşteri memnuniyeti, sunulan hizmetler ve hizmet sunum süreçlerine göre farklılık göstermektedir. Örneğin bir hastaneye yatırılan hasta, bürokratik işlemlerle veya kafeterya hizmetleriyle ilgili olarak memnuniyetsizlik duyarken, laboratuvar ve diğer tıbbi hizmetlerden son derece memnun kalabilir. Müşteri memnuniyetini yükseltmeyi hedefleyen sağlık kurumları yöneticileri, öncelikle memnuniyetsizliğin hangi hizmet veya hizmet sürecinden kaynaklandığını araştırmaları gerekmektedir (Kavuncubaşı, 2000: 293-294).

Hastanelerin hasta memnuniyet çalışmaları bugün tipik olarak kabul, uygunluk, iletişim, bakım kalitesi, personel ve fiziksel imkânlar gibi çok sayıda ölçüm karşısında organizasyonun performansının hastalar tarafından nasıl algılandığının saptanması konusuna çevrilmiştir. Hasta memnuniyet ölçümleri yöneticilere hastalar ve operasyonel eksiklikleri göstermede bilgiyi kullanmayı öğretmiştir. Hastane çalışanları etkin bakım, en iyi teknolojinin bulunması ve en kalifiye personel çerçevesinde kaliteli sağlık bakımını tanımlamalarına rağmen bunların hiçbirisi maalesef hasta memnuniyetini garanti etmez. Hastalar birey olarak davranışlar karşısındaki hisleri, bekleme zamanı gibi konularla ilgilenirler. Stratejik yönetim sürecinde, bu nedenle, hastane yöneticileri hastaları cezbetmek ve elde tutabilmek için ne gerektiğini sormaya yönlendirilmelidir (Zaim, 2010: 10).

Müşteri memnuniyeti, günümüzde beklentilerin ve müşteri yapısının göz alıcı bir hızla değiştiği düşünüldüğünde sağlanması çok zor olan, sürdürülmesi ise çok daha fazla çaba isteyen bir olgudur. Potansiyel müşterilerin tanımlanmasından, toplumsal imajın yönetimine kadar bir dizi faktörün etkisinde müşteriler artık kurumları yönlendirmektedir. Müşteri

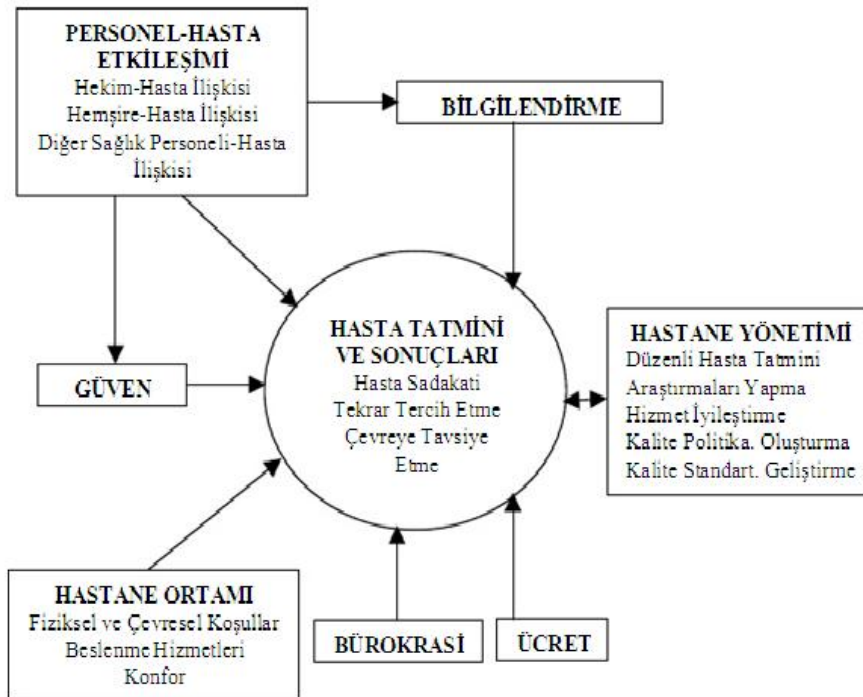
beklentileri doğrultusunda ilerlemeyen kurumlar ise hızla fonksiyonlarını yitirmektedir (Kalder, 2000: 12).Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin önemi:

- a) Hasta memnuniyeti sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı hakkında yararlı bilgiler verir. Hasta memnuniyeti ölçüm sonuçları, örgüte bir ayna görevi yaparak kendilerini değerlendirme olanağı sağlar.
- b) Hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşlarının üstünlük veya zayıflığını ortaya koymalarına katkı sağlar.
- c) Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi ve rekabet avantajı elde edilmesi açısından önemlidir.
- d) Hizmetlerden memnun olan hastalar, hekim ve diğer sağlık personelinin önerilerine titizlikle uyar. Doktorlarından memnun olan annelerin memnun olmayanlara göre daha yüksek oranda doktor isteklerine uyduğu tespit edilmiştir.
- e) Sağlık hizmetlerinden memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık kurumunu tercih edecektir.
- f) Aldığı bakımdan memnun olmayan hastalar, hastane hizmetlerine ilişkin deneyimlerini memnun olanlara göre daha çok başkalarıyla paylaşmaktadır (Çakıl, 2007: 141).

2.2.1. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Hastaların memnun edilmesi, onların istek ve beklentilerinin karşılanması, sağlık kurumları yöneticilerin, hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemesini gerektirir. Böylece yöneticiler, hasta memnuniyetini yükseltmek için neler yapılması gerektiğini kararlaştırabilir. Yöneticiler düzenli hasta memnuniyeti araştırmaları neticesinde hasta memnuniyetini azaltan veya memnuniyetsizliğe yol açan nedenleri belirlemeli, gerekli hizmet iyileştirmelerini yapmalı, kalite politikaları oluşturmali ve kalite standartları geliştirmelidir. Çok boyutlu bir kavram olan hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğu konusunda tam bir görüş birliği bulunmamaktadır. Yapılan araştırmalar, Şekil 1'de gösterilen faktörlerin hasta memnuniyetini önemli ölçüde etkilediğini ortaya koymaktadır (Kavuncubaşı, 2000: 297).

Şekil 1. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler



Kaynak: Kavuncubaşı, Ş. (2000): Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi, s. 298'den uyarlanmıştır.

2.2.1.1. Personel-Hasta Etkileşimi

Personelin kişilik özellikleri hastaya olan davranışını etkiler. Gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, kişilerin profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hastanın rahatlamasını ve tedavisinde daha uyumlu katılımcı olmasını sağlamaktadır (Alcan,1996:133).

2.2.1.2. Hekim Davranışı

Hekimlerin kişilerarası ilişki becerisi, hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktördür. Hastalar hekimlerin verdikleri hizmetin kalitesini değerlendirirken, hekimin uzmanlık bilgisinden çok dinleme, duyarlı olma, yeterli zaman ayırma, nezaket ve saygı gösterme gibi davranışlarını göz önünde tutmaktadırlar (Kavuncubaşı, 2000: 298-299).

Sağlık hizmeti işletmelerinin geliştirmesi gereken önemli ilişkilerden biri de tüketici(hasta) ile doktoru arasındaki ilişkidir. Çoğu tüketicinin sağlık hizmeti algılaması doktor üzerine odaklanır, çünkü doktorla olan ilişki, tüketicinin sağlık hizmeti sistemi içinde yaşadığı en anlamlı ilişkidir (Wolf, 2001: 13-14). Doktorla hasta arasında olumlu yönde bir ilişki kurulması halinde hasta hastanenin aksayan kimi hizmetlerini gözdü edebilir. Örneğin, hasta doktoruna güveniyor ve aralarında olumlu bir ilişki varsa muayene olmak için uzun süre bekleyebilir veya konforu yeterli düzeyde olmayan bir hastane odasında yatarak tedavi olmayı kabul edebilir. Hekim davranışı, hasta memnuniyeti yanında, sunulan hizmetin etkililiğini de arttırmaktadır. Hasta ve doktor arasında olumlu ilişki kurulması halinde hastalar hekimlerin önerilerine tamamen uymakta ve tedavilerine ara vermemektedirler (Kavuncubaşı, 2000: 298-299).

2.2.1.3.Hemşire – Hasta Etkileşimi

Hasta memnuniyetini etkileyen diğer bir faktör de hemşire – hasta etkileşimidir. Özellikle yataklı tedavi kurumlarında, hastaların tedavi süreci boyunca en yoğun etkileşimde bulundukları personel grubu hemşirelerdir. Bu nedenle, hemşirelerin davranışlarının hasta memnuniyetinde önemli ölçüde etkisi sözkonusudur.

2.2.1.4.Bilgilendirme

Hasta ve yakınlarının hekimler tarafından bilgilendirilmesi, onların hastalık durumunu daha anlayışla karşılayabilmelerini sağlamaktadır. Hasta durumunu, başından neler geçtiğini, ne kadar süre bu şekilde kalacağını, ne tür tedavi sürecinden geçeceğini merak etmektedir. Hastaların hastalık durumları hakkında bilgilendirilmelerinin hasta memnuniyetini etkilediği çeşitli araştırmalarda ortaya konmuştur.

Bilgilendirme hasta memnuniyeti yanında sunulan hizmetlerin etkililik düzeyini de arttırmaktadır. Hastaların, sunulan tedavi hizmetinin ayrıntıları konusunda hekimler tarafından aydınlatılmaları onların tedaviye uyum ve bağlılıklarını arttırmaktadır. Bu nedenle sağlık personelinin hastaları bilgilendirirken, sade, teknik olmayan, anlaşılır ifadeler kullanması gereklidir. Hekimin, hastasına açıklama yapmaması, ya da açıklamalarında hastanın anlayamayacağı tıbbi terimler kullanması, hasta – hekim ilişkisini olumsuz yönde etkilemektedir.

Bilgilendirme, aynı zamanda, temel hasta haklarından biridir. Ülkemizde uygulanan hasta hakları yönetmeliğinin 15-20 maddeleri (sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı) hastaların bilgilendirme haklarıyla ilgili düzenlemeleri içermektedir. Bu yönetmeliğe göre; hastalar; sağlık durumunu, kendisine uygulanacak tıbbi işlemleri, bunların faydaları ve muhtemel

sakıncaları, alternatif tıbbi müdahale usulleri, tedavinin kabul edilmemesi halinde ortaya çıkabilecek muhtemel sonuçlar ve hastalığın seyri ve neticeleri konusunda sözlü veya yazılı olarak bilgi isteme haklarına sahiptirler (Kavuncubaşı, 2000: 300).

2.2.1.5. Beslenme Hizmetleri

Hastane hizmetleri içerisinde, hastaların değerlendirmelerini etkileyen önemli konulardan biri de beslenme hizmetleridir. Hastalar yemeğin sadece kalitesinden değil, yemeği sunan kişilerden, sunuluş biçiminden, görüntüsünden ve dağıtılma zamanındanda etkilenmektedirler (Kavuncubaşı, 2000: 300).

2.2.1.6. Fiziksel ve Çevresel Koşullar

Sağlık kurumlarının fiziksel ve çevresel özellikleri, hasta memnuniyetini etkileyen önemli bir faktördür. Fiziksel ve çevresel koşullar, aydınlatma, ısı, temizlik, havalandırma, gürültü, kolay yer bulma, otopark, bekleme odaları, dış görünüm ve benzeri özellikleri içermektedir.

2.2.1.7. Bürokrasi

Hastaların hastaneye başvururken ve hizmet alırken karşılaştıkları formalitelerin sayısı ve bu formalitelerin (resmi işlemler) tamamlanması için geçen süre de, hasta memnuniyetinde oldukça etkilidir. Doğal olarak tüm hastalar, gereksinim duydukları hizmetleri en kısa sürede almak istemektedirler. Hastanelerde formalite sayısı arttıkça, hastaların zaman kaybı da buna paralel olarak artmaktadır. Örneğin ülkemizde bir devlet memurunun poliklinik hizmeti alabilmesi için; randevu alma, resmi yazılardan

onay alma (sevk kâğıdının onaylanması), muayene olma, laboratuvar tetkiklerinin resmi yazılarda onaylanması, laboratuvar sonuçlarının hekime gösterilmesi, reçetenin onaylatılması gibi aşamalardan geçmesi gerekir (Kavuncubaşı, 2000:301). Hastanın yatışına karar verilmesi halinde bürokratik işlem sayısı daha da artmaktadır.

Sağlık kuruluşlarında etkili bir randevu sisteminin kurulmaması ve hizmet planlamasının doğru yapılmaması sonucunda uzun kuyruklar oluşmaktadır. Bekleme süresinin artması hasta memnuniyeti üzerinde olumsuz yönde etkide bulunmaktadır.

2.2.1.8. Güven

Hastalar, aldıkları hizmetin hem gereksinimleriyle ilişkili hem de yeterli miktarda olmasını istemektedirler. Hastaların bilgilendirilmesi, emniyetli bir ortamda olduklarının hissettirilmesi, tedavi kararına katılımlarının sağlanması, onlarda güven duygusunun oluşmasına yol açmaktadır (Kavuncubaşı, 2000: 302). Hasta mahremiyetine özen gösterilmesi, hastalarda güven duygusunun gelişmesini sağlamaktadır. Mahremiyet, bir hastanın hastalığı hakkında hekim ve diğer personel tarafından edinilen bilgilerin gizliliğinin korunması şeklinde tanımlanmaktadır. Hasta mahremiyetinin korunması, hasta haklarından biridir.

2.2.1.9. Ücret

Hasta memnuniyetini etkileyen bir diğer önemli faktör, sunulan hizmetlerin ücretidir. Ücret, özellikle sosyal güvencesi veya sağlık sigortası olmayan hastalar için büyük önem taşımaktadır. Hastalar, kaliteli hizmetleri,

en düşük ücretle almayı istemektedirler. Yüksek hastane faturaları, hastaların memnuniyetsizliğine neden olmaktadır.

Müşteri memnuniyetinde sürekliliğin sağlanabilmesi için müşteriye sunulan hizmetin kalitesinin müşterilerin gereksinim ve beklentilerini karşılaması ve geçmesi gerekmektedir. Müşteri memnuniyeti sürekliliği için kaliteli bir hizmet sunumu ile birlikte müşterilerle iyi ve başarılı bir iletişimin kurulabilmesi gerekmektedir. Müşteri memnuniyetinin sürekliliği için bir diğer etken de müşterilere daha fazla değer verilerek müşteri sadakatinin sağlanmasıdır. Müşteri memnuniyeti sürekliliğindeki bileşenler şu şekilde sıralanabilir (Poyraz, 2004: 73).

1. Hizmet kalitesi: Müşteriye sunulan hizmetin, müşterilerin gereksinim ve beklentilerini karşılayabilme yeteneğini vurgulayan bir ifadedir. Hizmet, ortamının etkileşim süreci içerisinde yer alır. Bu üç etmen arasındaki etkileşim hizmet kalitesinin belirlenmesinde etken olacaktır.
2. Etkin iletişim: İşletme içinde iletişim, bilgi alınması ve bilgi verilmesi süreçlerinden oluşmaktadır, iletişimin sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için iletişim kanallarının varlığı ve sürekli açık kalması sağlanmalıdır.
3. Müşteri sadakati: İşletmenin başarısı için müşteri memnuniyeti ile birlikte müşterilerle olan iyi ilişkilerin geliştirilip onlara daha fazla değer vererek müşteri bağlılığının sağlanmasına çalışılmalıdır. Müşteriye sağlanan değer, müşterilerin elde ettiği yararların bir bileşenidir.

2.3. MÜŞTERİ SADAKATI

Literatürde müşteri sadakati kavramının farklı şekillerde tanımlandığını görmek mümkündür. Oliver (1999: 33) müşterilerin tercihlerinde bir değişikliğe neden olabilecek durumlara ve pazarlama çabalarına rağmen, sürekli olarak tercih ettiği mal ve hizmetleri tekrar satın almak, tekrar tekrar o işletmenin, o hizmetin müşterisi olma konusunda kendisini adanması olarak tanımlamaktadır. Başka bir tanımda ise müşteri sadakati, “memnuniyet doygunluğu” olarak tanımlanmaktadır. Memnuniyet ürün, mağaza veya markanın müşterilerin arzu, istek, hedef ve gereksinimlerini karşılama derecesi olarak düşünülebilir. Söz konusu tanım, genelde sürece yönelik olup tüketicileri neyin memnun ettiğine yöneliktir(Çoban,2005:295-307).

Tablo 1. Müşteri Memnuniyeti-Müşteri Sadakati

Müşteri Memnuniyeti	Müşteri Sadakati
1. Kısa dönemli 2. İhtiyaçları belirleme ve karşılama 3. Müşteri, ihtiyaçları giderildiği sürece işletmeye karşı iyi duygular besler 4. Müşteriler memnun edilir ve onlara yardımcı olunur 5. Müşteriler bağımsızdırlar 6. Müşteriler gerçekten ithaf olmadıkları halde memnun edilebilirler	1. Uzun dönemli 2. Düşkünlük ve sadakat sağlayan pek çok cesur davranış 3. Müşteri kısa süreli zevkler ötesinde şeyler arar 4. Müşterilere ithaf olunmuş ve sadıktırlar 5. Müşteriler birbirlerine bağlıdır 6. Yoğun ve uzun dönemli sadakati ifade eder

Kaynak: Müşteri memnuniyeti-müşteri sadakati (Kuğuoğlu, 1998)

Memnuniyet ve sadakat arasındaki ilişkiye bakıldığında, sadakat, memnuniyetten daha yüksek seviye olarak değerlendirilirken, memnuniyet, gerçekten sadakati belirleyici önemli bir faktördür. Sadakat memnuniyete bağlı olabilir fakat geçici olarak ortaya çıkan tatmin duygusu uzun dönemli sadakati açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Sadakate, memnuniyetin yanı sıra müşteriye verilen güven, ileri teknoloji ve bilgi kullanımı etki etmektedir.

En geniş anlamı ile müşteri sadakati, müşterinin seçim hakkı olduğunda, aynı markayı satın alma ya da benzer ihtiyaçlarına çözüm bulmak için her zamanki sıklıkla aynı mağazayı tercih etme eğilimi, arzusu ve eylemi olarak tanımlanabilir. Müşteri sadakati tekrar satın alma sıklığı veya benzer malları tekrar satın alma hacmi olarak tanımlanabilir. Sadık müşteriler ise, bir markayı yeniden satın alan ve bu markayla ilgili bilgi aramayanlardır (Çoban, 2005: 295-307).

Sadakat kelime anlamı olarak içten bağlılık, sağlam ve güçlü dostluk anlamına gelmektedir. Müşteri sadakati, müşterinin alışveriş yaptıkları sektördeki toplam harcama kapasitesinin büyük çoğunluğunu aynı iş yerinden yapması demektir. Müşteri sadakati, müşterinin alışveriş alışkanlıklarının incelenmesiyle birlikte tanımlanabilir. Sadık bir müşteri; (Varolan, 2002: 6);

- Düzenli olarak bir işyerinden alışveriş yapan,
- Aynı iş yerinden birçok ürün (çapraz ürün) ya da hizmet alan,
- Alışveriş yaptığı mağazayı diğer müşterilere tavsiye eden,
- Rekabetin tüm çekiciliğine rağmen şirkete olan bağlılığını gösteren müşteridir.

Sadakat, müşterinin bir firma ya da marka ile olan ilişkisini devam ettirmek istemesidir. Diğer bir ifadeyle, sadakat, müşteri taahhüdüdür. Kim ve arkadaşları (2007)'de müşteri sadakatini, bir müşterinin hizmete, ürüne, markaya ya da işletmeye olan tutumu olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlarda müşteri sadakatinin daha çok duygu yönü ele alınmıştır.

Müşteri sadakatini farklı perspektiften değerlendiren ve tanımlayanlar da olmuştur. Sadakat, bir ürün ya da hizmete müşteri olma sıklığı, sürekli olarak aynı mal ve hizmeti ya da firmayı tercih etmek olarak tanımlanmıştır. Kumar ve Shah (2004)'de müşteri sadakatini davranışsal ölçü olarak tanımlamıştır. Bu ölçütler; satın alma oranı, satın alma ihtimali ve satın alma

sıklığı gibi, alım davranışlarının birçok yönünü içerir. Yukarıda ifade edilen tanımlara bakıldığında ya da literatür incelendiğinde araştırmacıların müşteri sadakatini tanımlarken iki noktanın üzerinde durdukları görülmektedir. Birincisi sadakatin davranışsal yönü, ikincisi ise sadakatin tutumsal yönüdür.

Sadakatin davranışsal yönü, müşterilerin işletmeden satın alma fiilini tekrarlamasını sağlamaktadır. Tutumsal sadakat ise, müşteri satın alma fiilini tekrarlamasa bile işletme hakkında olumlu konuşması, tavsiye etmesi, başkalarını işletmeden alışveriş yapması için ikna etmesi şeklinde tanımlanmakta ve bu da işletmeler için çok önemli olmaktadır. Çünkü işletmenin yaptığı reklamların etkisi başkalarının işletme hakkında olumlu konuşmasından daha etkili değildir. Dolayısıyla işletme tutumsal sadakate sahip müşterileri sayesinde ücretsiz ve daha etkili reklam faaliyetinde bulunmaktadır(Çatı ve Koçoğlu, 2008: 169).

Literatürde müşteri sadakati ile ilgili genel olarak şu konuların işlendiği görülmektedir; müşteri sadakati ile ilgili ilk akademik çalışma diş macunu ve deterjan gibi düşük fiyatlı mallar üzerinde yapılmıştır. Daha sonraları müşteri sadakati değişik yönleriyle değişik sektörlerde uygulanmıştır. Shoemaker ve Lewis (1999)'da konaklama hizmetlerinin pazarlamasında yeni müşterilerin kazanılmasının çok önemli olduğunu, ancak gelecekte yeni müşteri kazanma çabalarının yeterli olmayacağı ve müşteri sadakati üzerinde yoğunlaşılması gerektiğini ifade etmişlerdir (Çatı ve Koçoğlu, 2008: 168).

Müşteri sadakati mal veya hizmet ile ilgili niyet edilen bir tutum olarak da tanımlanmıştır. Sadakat, gelecekte mal veya hizmeti tekrar satın alma, anlaşmayı yenileme veya başka ürün veya hizmet sağlayıcıyı tercih etmeme tutumunu içerir. Müşteriler teknik, ekonomik veya psikolojik faktörler nedeniyle bir ürün veya hizmete sadık olabilirler. Çoğu zaman müşteri için mal veya hizmet sağlayıcıyı değiştirmek zor, riskli veya maliyetli olabilir. Bazen de müşteriler mal veya hizmet sağlayıcısından veya ürün

markasından memnun olabilir ve memnuniyet sonucu ilişkilerini gelecekte de devam ettirmek isteyebilirler. İşte bu duygu sadakat olarak adlandırılır.

Sadakat ile ilgili başka bir unsur da ürün veya hizmet kullananların olumlu görüş ifade etmeleri ve deneyimlerini paylaşmalarıdır. Sadık ve ikna olmanın en önemli kaynaklarından biri de ağızdan-ağıza (word of mouth) iletişimidir. Bir işletmenin müşterileri ürün veya hizmeti diğer müşterilere önermişse bu durum yüksek bir sadakat derecesine dönüşür (Yılmaz ve Çatalbaş, 2007: 85).

Müşteri sadakati, bir markaya ya da işletmeye duyulan bağlılık olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanıma göre müşteri sadakati, müşterinin tüm rekabetçi etkilere ne ölçüde direndiği ve işletmenin ürün ve hizmetlerini kullanmakta ne kadar kararlılık gösterdiğidir. Müşteri sadakati yönetiminde başarılı olan bir işletme aynı bir mıknatısın metalleri çektiği gibi müşterileri kendisine çekmektedir. Bilindiği gibi, metallerin mıknatısa yapışması, metallerin isteğine değil, mıknatısın çekici gücüne bağlıdır. İşte duygusal öğeler, aynı mıknatısta olduğu gibi, müşterilerin farkına varmadan bir işletmeye ya da ürünlerine bağlanmalarını sağlamaktadır.

2.3.1. Hasta Sadakati

Sağlık kuruluşları için son derece önemli olan hasta sadakati, “hastanın hastane ile ilişkilerini devam ettirip, diğer yandan hastanenin hizmetlerini potansiyel hasta olarak tavsiye etmesi” olarak tanımlanabilir (Derin, Demirel, 2011: 215).

Hastaların sağlık kuruluşuna sadık olmasının yararları ayrıntılı olarak incelendiğinde hasta sadakati adı verdiğimiz davranışın en temel etkisinin, “hastayı elde tutma” olduğu görülmektedir. Sadık hasta, sonraki hizmet ihtiyaçlarında aynı hastaneyi tercih eder. Hizmetin büyük miktarlarda aynı

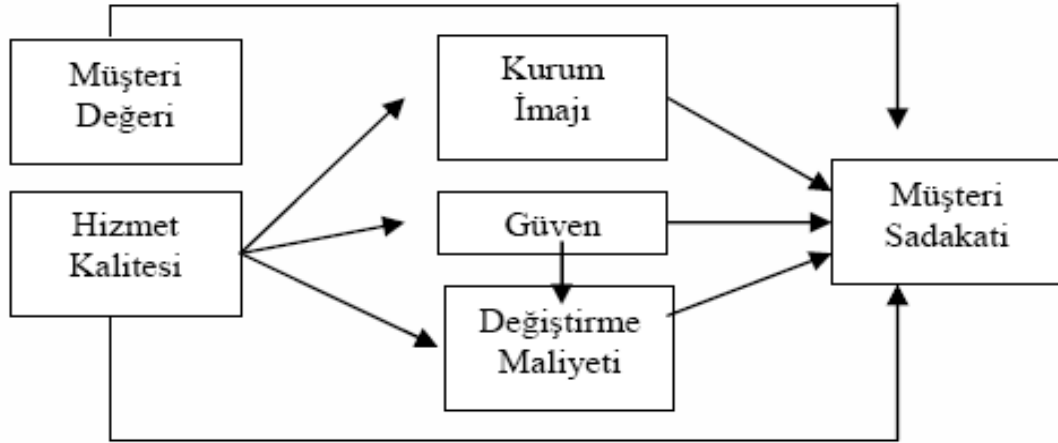
hastalara sunulmasıyla faturalama, dağıtım ve reklam giderlerinde azalma görülecektir. Hasta sadakatının diğer bir etkisi de memnun hastaların kurumunuz hizmetlerini potansiyel hastalara tavsiye etmesidir. Gerçekten de yeni kazanılan hastaların yarısına yakın bir kısmının kuruluşun devamlı hastaların tavsiyeleri ile elde edildiği araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur (Derin, Demirel, 2011: 215).

Hastaların sadık olma nedenlerinden ilki ve en önemlisi sunulan hizmetten çok memnun olmalarıdır. Kuruluşun sektörde çok güçlü bir adı varsa, teknolojiye liderse, hastaları ile sosyal ve kültürel bağları varsa hastalar bu sağlık kuruluşuna sadık kalma olasılıkları yüksek olacaktır. Kurumun imajı ve ünü ister pozitif olsun isterse negatif hasta sadakatini etkileyecektir. Gollup (1990) tarafından yapılan bir araştırmada, kurum imajları zayıflayan firmaların ürünlerinin satın alınmasında da bir takım düşüşlerin olduğu gözlenmiştir. İmaj zayıflığı sadakati azaltıcı bir unsur olarak bulunmuştur (Derin, Demirel, 2011: 215).

2.3.2. Müşteri Sadakati Bileşenleri

Şekil 2’de görülen modelde, müşteri sadakatının bileşenleri ortaya konmuştur. Müşteri sadakatını belirleyen en önemli bileşen, güvendir. Çünkü güven hem müşteri sadakatine doğrudan etkide bulunurken, hem de değiştirme maliyeti aracılığıyla dolaylı bir etkiye sahiptir. Güven bileşeninden sonra değiştirme maliyetinin etkisi önemlidir. Hizmet kalitesinin etkisi ise üçüncü sırada gelmektedir. Ayrıca, hizmet kalitesine oranla güven bileşeni, değiştirme maliyetinin üzerinde daha fazla etkilidir.

Şekil 2. Müşteri Sadakatinin Unsurları



Kaynak: Müberra YURDAKUL "İlişkisel Pazarlama Anlayışında Müşteri Sadakati Olgusunun Ayrıntılı Bir Şekilde Analizi"

Müşteri sadakatini belirleyen unsurlardan biri de pazar payıdır. İşletmenin ya da ürünlerinin faaliyet gösterdikleri pazar grubunda elde ettikleri pazar payı ile sağladıkları müşteri sadakatinin ilişkisinin araştırıldığı bir çalışmada, pazar payının tek başına sadakati oluşturmada yetersiz kaldığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca bu çalışmada, düşük fiyatlı ve düşük pazar (Çünkü pazar payı ve dolayısıyla bilinirliği yüksek ürünlerin algılanan riski düşüktür.) payına sahip ürünlerin "fiyat sadakatini" oluşturduğu ileri sürülmüştür. Ancak, sanal alışverişte, ürünün pazar payı ile müşteri sadakati oranı arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Hizmet işletmelerinde müşteri sadakatini oluşturan en önemli unsur hizmet sağlayan personeldir. Hizmet sağlayan personeline duyulan sadakat, beraberinde hizmet işletmesine sadakat duyulmasını oluşturmaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde, bir hizmet işletmesinde müşteri sadakati bileşenleri şunlardır:

- Hizmet sağlayan personele duyulan güven,
- Hizmet sağlayan personelin yardımseverliği,
- Hizmet sağlayan personele duyulan bağlılık

Bu bileşenler göz önüne alındığında, hizmet işletmelerinde iki tür müşteri sadakatinin varlığından söz edebilmek olasıdır. Bunlar, kişisel

sadakat ve kurumsal sadakattir. Hizmet işletmelerinde, hizmet sağlayan bireylere karşı duyulan sadakat kişisel sadakati, hizmet işletmesine karşı duyulan sadakat ise kurumsal sadakati oluşturmaktadır. Kişisel sadakat, işletmeye birçok yarar sağlamaktadır. Bunlardan kimileri şöyledir.

- Kişisel sadakat, kurumsal sadakatin oluşumuna önemli katkıda bulunmaktadır;
- Kişisel sadakat, çalışanın iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılığını arttırmaktadır.
- Kişisel sadakat hizmet kalitesini yükseltmektedir.
- Kişisel sadakat, kulaktan kulağa iletişim sürecini başlatarak, kişisel sadakatin işletme sadakatine dönüşmesini sağlamaktadır.

Ancak bu yararlarının yanında, kişisel sadakatin kurumsal sadakatin önüne geçmesi söz konusudur. Söz gelimi, hizmet sağlayan personelin işletmeden ayrılması ile kurumsal sadakat oranı düşebilmektedir. Bunun örneklerine sıkça rastlanmaktadır. Örneğin bir kuaförün, bir dil kursundaki eğitmenin ya da bir hastanedeki doktorun kurumdan ayrılması ile o bireylerden hizmet alan müşterilerin de işletmeden ayrılması olasıdır (Yurdakul, 2007: 269-270).

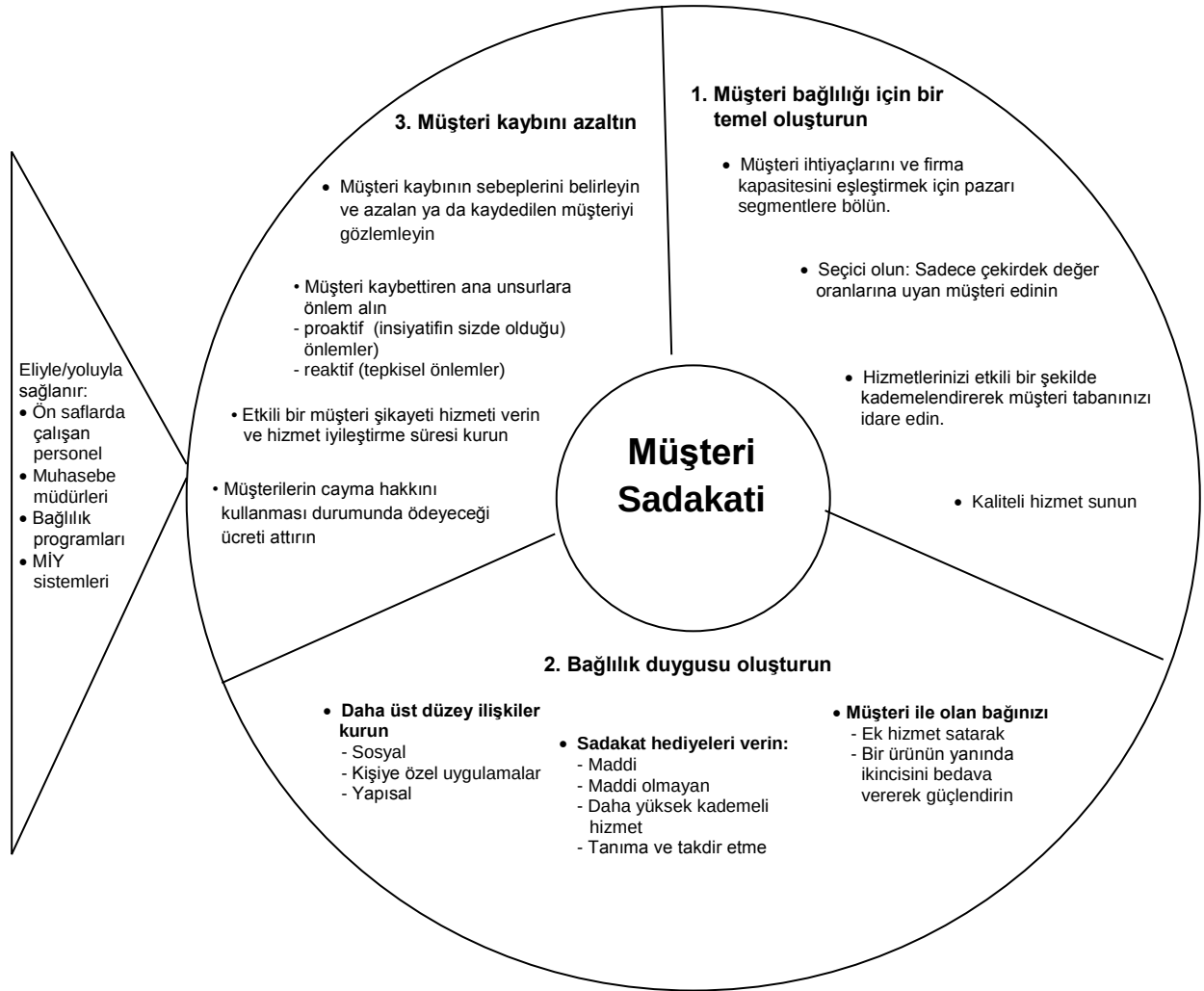
2.3.3. Müşteri Sadakat Çarkı

Müşterinin bir markaya olan sadakatinin temel oluşturmak güçtür. Müşteriye hizmet veren ve müşterinin kendisini sadık hissettiği bütün firmaları aklından geçirdiğinde; çoğu insanın gönülden bağlı olduğu (yani kalbinde önemli bir yere sahip olan) ve ihtiyacı olduğunda tekrar gitmeye kararlı olduğu (yani bütçesinde önemli bir yere sahip olan) firma sayısı bir elin parmaklarını geçmez. Bu durum bize, firmaların marka sadakatini sağlamak için çok ciddi miktarda para ve çaba harcadığı halde gerçek müşteri

sadakatinin oluşturamadığını gösterir. Genelde, müşteri sadakatının nasıl oluşturulacağını düşünmek için bir çerçeve çizerken Şekil 3’de gösterilen Müşteri Sadakati Çarkı kullanılır(Lovelock, Wirtz,2011:323:).Bu çark üç ardışık stratejiden oluşur:

- İlk olarak, müşteri segmentine uygun portföyü hedeflemeyi, doğru müşteri kitlesini çekebilmeyi, kademeli hizmet sunabilmeyi ve üst seviyelerde müşteri memnuniyeti sunabilmeyi içeren marka sadakatini sağlamak için firmanın sağlam bir temel oluşturması gerekir.
- İkinci olarak, gerçek anlamda marka sadakati sağlamak için, bir firmanın müşterileri ile yakın ilişki kurması gerekir. Bu iki türlü olabilir. İlk yolu müşteriye ek hizmet satmak veya bir ürünün yanında ikincisini bedava vermek, diğer bir yolu da sadık müşterilere hediye vererek ve daha sıkı bağlar kurarak müşteriye değer katmaktır.
- Üçüncü olarak, firmanın “müşteri kaybına”-mevcut müşterilerin kaybedilmesi ve yerlerine yenilerinin bulunmasının gerekmesi- yol açan faktörlerin belirlenmesi ve giderilmesi gerekir (Lovelock, Wirtz, 2011:323).

Şekil 3. Sadakat Çarkı



Kaynak: LOVELOCK, Christopher, WIRTZ, Jochen; **Services Marketing People, Technology, Strategy**, Seven Edition, New Jersey, USA, 2011, 323

2.3.4. Müşteri Sadakatinin Düzeyleri

Müşteri gruplarının farklı satın alma özellikleri göz ardı edilmemeli ve yönetim karar alırken müşteri grupları arasındaki farkı mutlaka dikkate almalıdır. Müşterilerin ürün satın alırken marka ve işletmeye olan bağlılıkları farklılık gösterebilmektedir. Bir müşterinin firmaya ya da markaya olan bağlılığı bir anda gerçekleşmemektedir. Müşteri sadakati bir süreçtir. Her

müşteri bu sürecin farklı noktalarında olabilir. Bir müşteri, işletmenin üretmiş olduğu ürünlerden öncelikle temel ihtiyaçlarını satın alma eğilimi göstermektedir.

Tablo 2. Dick ve Basu'nun Sadakat Modeli

		Yeniden Satın Alma Davranışı	
		Yüksek	Düşük
Nispi Tutum	Yüksek	Mutlak Sadakat	Gelişmemiş Sadakat
	Düşük	Yüzeysel Sadakat	Sadakatsizlik

Kaynak: Kahraman ÇATI, Cenk Murat KOÇOĞLU: "Müşteri Sadakati ile Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma"

Sadakatsizlik, hem "nispi tutumları" düşük, hem de "yeniden satın alma davranışları" düşük olan müşteriler, sadakatsiz müşterilerdir. Sadakatsiz müşteriler, özel bir ürün veya hizmet için bağlılık ve tekrar alma amacı olmayan müşterilerdir. Müşteri sadakatsizliği işletmelerin pazarlama politikalarından kaynaklanabileceği gibi müşterilerin özelliklerinden de kaynaklanabilir.

Yüzeysel sadakat, "nispi tutumu" düşük olan fakat "yeniden satın alma davranışı" yüksek olan müşteriler yüzeysel sadakatle nitelendirilmektedir. Diğer bir ifade ile müşteri işletmeden ya da markadan tekrar tekrar ürün aldığı halde marka ya da işletmeye karşı duygusal bağlılığı zayıf olan müşterilerdir.

Gelişmemiş sadakat, müşterinin yüksek "nispi tutumla" işletmeye ya da markaya bağlanmasına karşın "yeniden satın alma davranışının" düşük olmasıdır. Yani müşteri işletmeyi ya da markayı beğendiği, takdir ettiği ve duygusal olarak bağlandığı halde, işletmeden az sayıda alışveriş yapmaktadır. Başka bir ifade ile gelişmemiş sadakat, müşterilerin bir işletmenin sürekli müşterisi olmamasına rağmen, o işletmenin mal ve

hizmetlerine karşı olumlu bir tutuma sahip olması olarak tanımlanmaktadır. İşletme yönetimi; gelişmemiş sadakat düzeyinde olan müşterilerin, işletmeden alışveriş sayılarını artırmak için varsa olumsuz durumları tanımlamalı ve gerekli önlemleri almalıdır.

Mutlak sadakat ise, müşteri hem “nispi tutum” olarak hem de “yeniden satın alma davranışı” olarak yüksek seviyededir. Mutlak sadakat işletmenin ortaya koymuş olduğu olumlu faaliyetlerin neticesi olabileceği gibi müşterilerin bazı özelliklerinden de kaynaklanabilir. Müşterinin hem duygusal bir bağlılık hissetmesi hem de sıklıkla satın alması durumudur. Bu işletmenin başarısından kaynaklanabildiği gibi müşteriden de kaynaklanabilir. Müşterinin yakın olan işletmeyi sürekli olarak tercih etmesi, alışkanlıklarına bağlı biri olması, zamandan tasarruf sağlamak veya işletmenin sunduğu imkânların beklentilerine uygunluğu dolayısıyla kendini orada rahat ve mutlu hissetme gibi sebeplere dayanabilir(Çatı ve Koçoğlu, 2008:171).

2.3.5. Müşteri Sadakati Türleri

Müşteri sadakati türlerini bilişsel, duygusal, davranışsal eğilimli, doğrudan eyleme yönelik sadakat olarak dört gruba ayırabiliriz.

2.3.5.1. Bilişsel Sadakat

Sadakatin ilk aşamasında markaya ait özellik bilgileri, tüketicinin alternatifleriyle karşılaştırabileceği düzeydedir. Bu aşama, bilişsel sadakat veya sadece marka inancına dayalı sadakattir (Altıntaş, 2000: 31).

2.3.5.2. Duygusal Sadakat

Malın kullanımına yönelik yaşanan birikimli tatminden oluştuğu markaya yönelik tutumdur (Altıntaş, 2000: 31). Bu türde bir sadakat, bilişsellik direkt olarak kişilerarası etkileşimle aktarılırken, duygu kolaylıkla aktarılamamasına rağmen, müşterinin zihninde bilişsel ve duygusal şekilde şifrelenmekte ve duygusal sadakat olarak adlandırılmaktadır (Değermen, 2006: 97).

2.3.5.3. Davranışsal Eğilimli Sadakat

Eğilim sadakati, yoğun biçimde katılımı ifade eder. Bu katılım, markayı yeniden satın alma eğilimidir. Tüketici yeniden almayı arzular fakat diğer bir mal eğilimi ile aynıdır (Altıntaş, 2000: 33).

2.3.5.4. Doğrudan Eyleme Yönelik Sadakat

Niyetlerin eyleme dönüşmesi, “eylem kontrolü”, yani doğrudan eyleme yönelik sadakat olarak ifade edilmektedir. Bu tür sadakati oluşturan iki unsur vardır. İlki, davranış eğilimli sadakat türünde motive olmuş niyetin, “eyleme dönüşmeye hazır olması”, diğeri ise, eyleme geçmeyi önleyen “engelleri aşma arzu’dur (Değermen, 2006: 98).

2.3.6. Müşteri Sadakatinin Önemi ve Avantajları

Yüksek düzeyde bir müşteri sadakatinin işletmelere getirdiği birçok avantaj bulunmaktadır. Söz konusu avantajlardan en bilineni, müşteri sadakati ile müşterilerin uzun süre elde tutulması ve işletmeye bağlanmasıdır. Günümüzde işletmelerin yoğun çabalar ve maliyetler sonucu

elde ettikleri müşterilerinin % 15 ile % 40'ını daha ilk yılda kaybettiklerinin ve yeni müşteri bulma maliyetinin, mevcut müşterileri korumaya oranla beş ya da yedi kat fazla olduğunun anlaşılması, müşterilerle uzun süreli ilişkiler kurarak sadakatlerini kazanmanın ve müşteri kaybetme oranını asgariye indirmenin işletmeler açısından önemini ortaya koymaktadır (Değermen, 2006: 83).

Müşteri sadakatinin işletmelere sağladığı avantajlar, mevcut müşterilerin elde tutulmasıyla sınırlı kalmamakta ve daha birçok avantajı da beraberinde getirmektedir. Avantajların başlıcaları şunlardır (Değermen, 2006: 83):

- Sadık müşterilerin diğer müşterilerden fazla alım yapması,
- Sadık müşterilerin işletmeyi diğer müşterilere tavsiye etmeleri,
- Sadık müşteriler işletme ürünlerinin fiyatlarındaki küçük değişimleri önemsememeleri,
- Sadık müşterileri olan işletmelerin maliyetlerinin azalması,
- Sadık müşterilerin rakip işletmelerin çabalarından etkilenmemeleri,
- Sadık müşterilerin işletmenin diğer ürün hatlarından da satın almaları,
- Sadık müşterilerin işletmenin uzun vadeli performansını arttırmaları,
- Sadık müşterilerin işletme karlılığını arttırmaları.

2.3.7. Müşteri Sadakati Üzerine Bulgular

Müşteri memnuniyetinin en önemli sonuçlarından birisi olan müşteri sadakatinin işletmeler için önemi büyüktür. İşletmelerin bu sadakati uzun süre devam ettirebilmesi için belirli hususlara önem vermesi gerekmektedir. Önem verilmesi gereken hususlar ise şu şekildedir (Doyle, 2003:163):

- Sadık müşteriler şirketin varlıklarıdır.
- Sadık müşteriler daha karlıdır.
- Yeni müşteriler kazanmak maliyetlidir.
- Müşteri tutma oranı artış göstermektedir.
- Tatmin düzeyi yüksek müşteriler yeniden alım yapmaktadırlar.
- Tatmin olmamış müşteriler başkalarına bu durumu iletmektedirler.
- Çoğu tatmin olmamış müşteri şikâyet etmemeyi seçmektedir.
- Şikâyetlerin tatmin edici şekilde çözülmesiyle sadakat artmaktadır.
- Müşteriler ender olarak ürün ve ürünün performansı yüzünden şirketten ayrılmaktadırlar.

Sonuç olarak, müşteri memnuniyeti ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırma yapılmıştır. Bu çalışmalar yurt dışında çok daha sık yapılmaktadır ve yapılan araştırmalar da göstermiştir ki çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu yerlerde müşteri memnuniyeti de yüksek olmaktadır. Müşterileri memnun etmek sadık müşteri elde etmek için en önemli adımdır ve bilinen bir gerçektir ki sadık müşteriler firmaların büyümesinde ve karlılıkta önemli bir etmendir. Yapılan araştırmaların sonuçlarına göre işinden memnun olan çalışanlar daha yüksek standartlarda hizmet sunmaktalar ve yüksek standartlardaki hizmet, daha memnun ve sadık müşteri ve dolayısıyla daha karlı organizasyonlar demektir (Yalçın, 2009: 26).

2.3.8. Hasta (Müşteri) Sadakatinin Artırılması

Hasta sadakatinin artıran faktörleri aşağıdaki başlıklar altında toplayabiliriz.

2.3.8.1. Hastaya İsteddiğini Sunmak

Kuruluşlar sadık hastalar yaratmak için asla onların ne isteyebileceklerini tahmin etmeyip, ne istediklerini ve en çok neye önem verdiklerini direkt ve açık olarak sormalıdırlar. Bu yapılmazsa hastanın fazla önem vermediği konuların iyileştirilmesi için boşa kaynak harcanmış olacaktır. Pazar araştırmaları, hasta isteklerini sorgulamak için bir yöntemdir. Ancak pazar araştırmalarında, isteklerin önceliklerini belirlemek karşılaşılan bir sorundur.

Hastalara en çok ne istediklerini ve neye önem verdiklerini sormak için kullanılan yöntemler, anketler, hastalarla yapılan toplantılar veya ziyaretler sırasında, seçenekler arasında öncelik belirtilmesini istenmektedir. Önceliklerine göre istekler öğrenildikten sonra hizmetlerde iyileştirme yapılmalı, ayrıca hasta isteklerinin karşılanıp karşılanmadığı da ölçülmeli, dahili ölçümlerle karşılaştırılarak sonuçlar doğrulanmalıdır.

Hasta istekleri belirlendikten sonra, kuruluşun, rekabetçi ortamda bunları ne derece karşılayabildiği de ölçülmelidir. Bu adımda kullanılabilecek yöntem kıyaslama yöntemidir. Elde edilen veriler, hastaların verdikleri öncelikler ve algılamalarla kıyaslandığında, kuruluşu pazar payını arttırıcı hizmet tasarımına yöneltecektir.

2.3.8.2. Şikâyet Sürecini Hızlı ve Etkin Hale Getirmek

Bir sağlık kuruluşunun hastalarının sunulan hizmetler hakkında bildirdiği şikâyetler iyileştirme için önemli fırsatlardır. Şikâyetini bildirmeden kuruluşun hizmetini kullanmaktan vazgeçen hasta, kuruluş için kayıptır. Problemin ne olduğunu bilmeyen kuruluşun, iyileşme çalışması yapma fırsatı da olmayacaktır. Fakat problem bilinirse ve hasta ile yakından izlenip hızlı ve etkin çözüm sağlanırsa, hasta bu ilgiyi ve servisi hiç unutmayacak,

çevresinde bu olaydan bahsedecek, kızgın hasta sadık hasta haline gelecektir.

Kuruluşların, şikâyeti kolaylaştıracak sistemler geliştirmeleri (800'lü telefon hatları gibi), şikâyet alındığında hızlı ve etkin çözüm sunmaları sadakati arttıracaktır.

2.3.8.3. Hastalarla İlişkileri İyileştirmek

Forum Corporation adlı bir araştırma firmasının bulguları hastalarla olan güçlü ilişkilerin sadakat ile yakından ilgisi olduğunu ortaya koymuştur. Üretim ve servis sektöründeki 14 büyük firma ile yürütülen çalışma sonucunda müşteri kaybetmenin yaklaşık %70 oranında üründen bağımsız nedenlerden kaynaklandığı bulunmuştur. Üründen bağımsız nedenlerin, müşteri ile ilgilenilmemesi, servis verenlerin kalabalığı, yardımcı olmamaları gibi müşteri ilişkilerine bağlı unsurlar olduğu belirlenmiştir.

Pazarda hizmet alternatifi çoğaldıkça sadık hasta yaratmanın yollarından birinin de hastalarla kurulan iyi ilişkiler olduğu anlaşılmıştır.

Artık bazı hastaneler, hastalarının isim ve adreslerini, kişisel zevklerini, alışkanlıklarını, hobilerini kayıt etmek için veri tabanları kullanmaktadır.

Hastalarla yüz yüze geline durumlardaki (faturalama, reklamlar, telefon görüşmeleri, toplantılar, ziyaretler, teknik destekler, şikâyetler, v.b.) her türlü ilişkide kuruluşun imajı algılanacağından, bu ilişkilerdeki en küçük aksaklık kuruluş imajını zedeleyecek ve sadakat üzerinde olumsuz etkiye neden olacaktır. Ön cephe personeli olarak da adlandırılabilir bu çalışan grubunun hastaya olan her davranışı kuruluşu temsil ettiğinden, bu personelin bilgili, yetkili, karar verme, ilişki geliştirebilme, etkileme gücü yüksek kişiler olması gerekmektedir.

Kişisel ilişkilerin dışında uzun vadeli iş ilişkileri kurmak, bu iş ilişkilerinde hastalara toplam çözümler sunmak için hasta ilişkilerinin bir süreçle yönetilmesi sadakati arttıracak unsurlardandır.

2.3.8.4. Sadakat Programları Hazırlamak

Sadık hastalar kuruluşun karlılığını daha fazla arttırdığından onlara daha fazla değer sunmak, onları elde tutmak için gerekli görülmektedir. Bu konuda kullanılan yöntemler arasında özel günlerde (doğum günü, yılbaşı, bayramlar...) hediyeler göndermek, indirim kartlar vermek yer almaktadır. Ayrıca hastaya özel çözüm sunmak da sadakati arttırıcı yöntemler arasındadır.

Ancak bu programların gerçek sadakat oluşturmadığı ve sona ermeleri durumunda hasta sadakatinin de sona erebileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

2.3.8.5. Kuruluş İmajını Güçlendirmek

Pazarda güçlü bir adı olan alanında lider sağlık kuruluşlarına, hastalarının daha sadık olduğu araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur.

Hastaların gözünde kuruluş imajının güçlenmesi, verilen reklamlar, çevreye duyarlılık, vergiler, yardımlar, bağışlar, spora, kültüre katkı konusundaki faaliyetler, kuruluşun basında yer alması gibi yöntemlerle gerçekleşecektir.

Rekabet koşullarının gittikçe sertleşmesi, pazara giren rakiplerin sayısının hızla artması ve geçmişe oranla daha bilinçli seçme şansına sahip olan hastalar, sağlık kuruluşlarının bugüne kadarki performansının,

gelecekteki iş başarılarını garantilemeye yetmeyeceğini göstermektedir. Artık kuruluş için önemli olan rakiplerden farklı kılacak yeteneklerini geliştirerek, hastalarını sadık hale getirmesidir. İç,dış ve global müşterileriyle ortak çözümler geliştirip, onlara beklentilerini aşan hizmet sunan, onlarla ilişkilerini güçlendiren, bu faaliyet alanında en iyi olan kuruluşlar, hasta sadakatini sağlayarak, karlılık ve pazar paylarını arttırma yolunda önemli bir adım atmış olacaktırlar(www.merih.net erişim tarihi: 18/02/2013).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HASTANELERDE HASTA MEMNUNİYETİ İLE HASTA SADAKATİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI

3.1.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Sağlık sektöründe hastaya sunulan hizmet ve hizmet sunma yöntemleri hizmet kalitesinin saptanmasında hasta memnuniyeti ve sadakati ilk sırada yer almaktadır. Hasta memnun edilmesi ve sadakatinin sağlanması sağlık hizmetlerinde bugün ve gelecekte hayatta kalmasını ve rekabet avantajı sağlamasını önemli ölçüde etkileyen bir unsurdur. Sağlık hizmetlerinde işletmenin uzun ömürlü olması için müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutması gereken bir sektördür.

Sağlık sektöründe işletmelerin sayısının ve öneminin artması ile pazardan daha fazla pay alabilmek için hastanelerde sunulan hizmet kalitesi artırılmış, hasta memnuniyeti en üst düzeyde önem kazanmış ve hastalarla uzun dönemli ilişkiler geliştirilmeye önem verilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmada, sağlık sektöründe faaliyet gösteren “Hastanelerde hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasındaki ilişki” nin incelenmesidir.

Araştırmanın asıl amacı hastanelerde hasta memnuniyeti ile hasta sadakatini arasında bir ilişki var mıdır? Sorusunun demografik veriler ile incelenmesidir.

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma ile ilgili verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu hazırlanırken soruların, hastalar tarafından anlaşılır ve net olmasına özen gösterilmiştir. Bu kapsamda, literatürde yer alan konu ile ilgili benzer çalışmalar ve uzman görüşleri temel olarak kullanılmıştır.

Anket çalışması, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'ne uygulanmıştır. Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Polikliniklerine 18 Mart 2013 – 18 Nisan 2013 tarihleri arasında gelen 500 hastaya verilmiş olup; fakat hastalardan 420 hasta anket sorularını cevaplamıştır. Örneklem yöntemi olarak, basit tesadüfî örneklem yöntemi kullanılmıştır. İlk on bir soru demografik özellikler, hastanenin tercih sebebi ve hastanenin ayırt edici özelliklerinden, 12-28. sorularla alınan hizmetten memnuniyet derecelerini, 29-36. Sorularla hastanın hastaneye sadakat tespitini amaçlayan anket sorular kullanılmıştır.

Bu çalışmada elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin frekans ve yüzdesel dağılımları verilmiştir. Değişkenler arası ilişkiler ise Ki-Kare testi ile analiz edilmiştir. Anlamlılık seviyesi olarak 0,05 kullanılmış olup $p < 0,05$ olması durumunda anlamlı ilişkinin olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirtilmiştir.

Gruplar arası farklılık incelenirken; anlamlılık seviyesi olarak 0,05 kullanılmış olup $p < 0,05$ olması durumunda gruplar arası anlamlı farklılığın olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise gruplar arası anlamlı farklılığın olmadığı belirtilmiştir.

Ayrıca normallik testi sonucunda, gruplar arasında farklılık incelenirken ikili gruplarda normal dağılmayan değişkenlerde Mann Whitney U Testi

kullanılmıştır. İki den fazla gruplarda ise normal dağılmayan değişkenlerde Bonferroni düzeltmeli Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Değişkenler arası ilişki Spearman Korelasyon Katsayısı ile incelenmiş olup, anlamlılık seviyesi 0,05 olarak kullanılmıştır. $P < 0,05$ olması durumunda değişkenler arası anlamlı bir ilişkinin olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise değişkenler arası anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirtilmiştir. İlişkinin derecesi belirlenirken aşağıdaki tablodan yararlanılmıştır.

Anketlerin yapı geçerliliğinin ve toplana bilirliliğinin tespit edilmesi için faktör analizi uygulanmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ

Hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasında bir ilişki var mıdır?

3.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

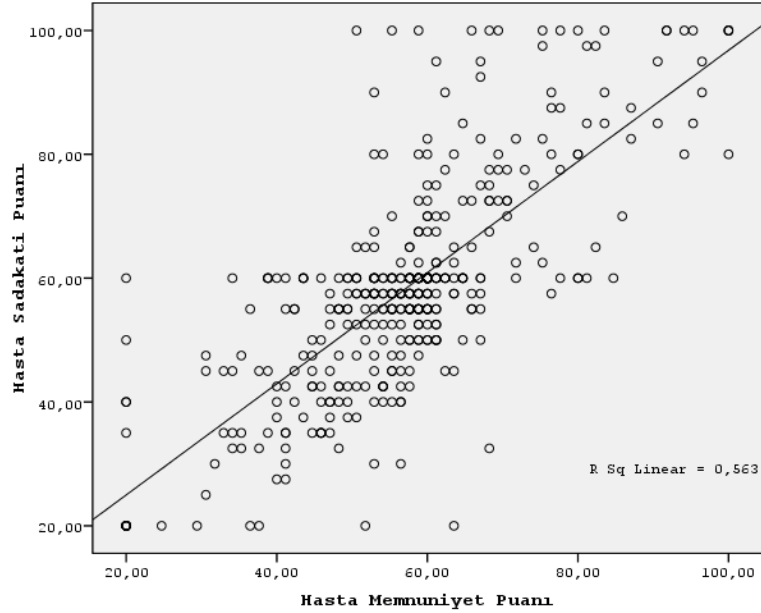
3.5.1. Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Tablo 3. Hasta Sadakati ve Memnuniyeti Puanı

	n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	420	57,056	57,65	20	100	14,3
Hasta Sadakati Puanı	420	58,25	60	20	100	17,1

Hasta memnuniyeti ile sadakati arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir ($p < 0,05$). Memnuniyet arttıkça sadakat de artmaktadır.

Şekil 4. Hasta Sadakati ve Memnuniyeti Puanı



Tablo 4. Genel Olarak Hasta Memnuniyeti ve Sadakati

	n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	420	57,056	57,65	20	100	14,3
Hasta Sadakati Puanı	420	58,25	60	20	100	17,1

Şekil 4’de hasta memnuniyet ve sadakat puanları incelendiğinde hasta memnuniyet puanıyla beraber hasta sadakati puanının da arttığı görülmektedir. Hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasındaki ilişkiye bakıldığında; memnuniyet arttıkça sadakatte artmaktadır.

Tablo 5. Hastaların Demografik Özelliklerin Dağılımı

		n	%
Cinsiyetiniz	Kadın	250	59,52
	Erkek	170	40,48
	Toplam	420	100,00
Yaşınız	18 ve altı	22	5,24
	19-25	45	10,71
	26-35	83	19,76
	36-45	105	25,00
	46-55	74	17,62
	56-65	55	13,10
	66 ve üstü	36	8,57
	Toplam	420	100,00
Eğitiminiz	İlkokul	78	18,57
	Ortaokul	57	13,57
	Lise	147	35,00
	Üniversite	129	30,71
	Yüksek lisans/Doktora	9	2,14
	Toplam	420	100,00
Mesleğiniz	Ev hanımı	111	26,43
	Öğrenci	48	11,43
	Kamu çalışanı	90	21,43
	Özel sektör çalışanı	92	21,90
	Emekli	79	18,81
	Toplam	420	100,00
Toplam Geliriniz	Asgari ücret	47	11,19
	700 TL - 1500 TL	150	35,71
	1501 TL – 2500 TL	145	34,52
	2501 TL – 3500 TL	54	12,86
	3501 TL ve daha üstü	24	5,71
	Toplam	420	100,00
Sosyal güvenceniz	SGK	395	94,05
	Yeşil Kart	8	1,90
	Özel Sigorta	14	3,33
	Güvencesi yok	3	0,71
	Toplam	420	100,00

		n	%
İkamet ettiğiniz yerleşim yeri	Köy	15	3,57
	Kasaba	10	2,38
	İlçe	79	18,81
	İl	97	23,10
	Büyükşehir	219	52,14
	Toplam	420	100,00
Bu hastaneye ilk gelişiniz mi?	Evet	53	12,62
	Hayır	367	87,38
	Toplam	420	100,00
Cevabınız hayırsa bu hastaneye kaçınıcı gelişiniz?	2 – 4	52	14,17
	5 – 8	63	17,17
	9 – 15	77	20,98
	16 ve üstü	175	47,68
	Toplam	367	100,00
Bu hastaneyi tercih sebebiniz nedir?	Ekonomik imkânıma uyduğu için	17	4,05
	Hastanenin eski hastasıyım	86	20,48
	Evime veya işime yakın olması	43	10,24
	Doktorların tanınmış ve güvenilir olması	67	15,95
	Tavsiye edilmiş olması	61	14,52
	Üniversite hastanesi olması	93	22,14
	Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması	53	12,62
	Toplam	420	100,00
Bu hastaneye diğer hastanelerden ayırt eden özelliği nedir?	Ulaşımın kolay olması	108	25,71
	Hizmet kalitesinin yüksek olması	159	37,86
	Hizmet sunuşunun hızlı olması	22	5,24
	Çalışanların deneyimli ve güler yüzlü olması	91	21,67
	Çalışanların hastalara yardımcı olması	29	6,90
	Hastanenin temiz ve konforlu olması	11	2,62
	Toplam	420	100,00

Ankete katılanları %59,52 si kadın, %40,48 erkek olarak gruplanırken, yaş grubunda ise %5,24'ü 18 yaş ve altı, %10,71'i 19-25 yaş grubunda, %19,76'sı 26-35 yaş grubunda, %25'i 36-45 yaş grubunda, %17,62'si 46-55 yaş grubunda, %13,10'u 56-65 yaş grubunda, %8,57'si 66 yaş ve üstü şeklinde gruplandığı görülmüştür. Eğitim durumunda ankete katılanların

%18,57'si ilkokul mezunu, %13,57'si ortaokul mezunu, %35'i lise mezunu, %30,71'i üniversite mezunu, %2,14'ü yüksek lisans/doktora eğitimi aldığı görülmektedir. Meslekte %26,43'ü ev hanımı, %11,43'ü öğrenci, %21,43'ü kamu çalışanı, %21,90'ı özel sektör çalışanı, %18,81'i emeklidir. Gelir durumunda %11,19'u asgari ücret, %35,71'i 700TL-1500 TL, %34,52'si 1501TL-2500 TL, %12,86'sı 2501 TL-3500 TL, %5,71'i 3501 TL ve daha üstü şeklinde gruplanmaktadır. Ankete katılan hastaların %94,05'i SGK, güvencesi olanların hastaneyi tercih ettikleri görülmüştür. %1,90'ı yeşil kart, %3,33'ü özel sigorta, %0,71'i güvencesi yok şeklinde gruplandığı görülmüştür. Ankete katılanların %3,57'si köy, %2,38'i kasaba, %18,81'i ilçe, %23,10'u ilde ikamet ederken büyük çoğunluğu %52,14 ü büyükşehirde ikamet ettikleri görülmektedir."Hastaneye ilk gelişiniz mi?" sorusuna %12,62'i evet, %87,38'i hayır olarak cevap vermiştir."Hastaneye ilk gelişiniz mi?" sorusuna hayır cevabı verenlerin %14,17'si 2-4, %17,17'si 5-8, %20,98'i 9-15, %47,68'i 16 ve üstü şeklinde gruplandığı görülmüştür.

Ankete katılanların hastaneyi tercih sebebine bakıldığında %4,05'i ekonomik imkânlarına uyduğu için, %20,48'i hastanenin eski hastası olduğu için, %10,24'ü evine veya işine yakın olduğu için, %15,95'i doktorların tanınmış ve güvenilir olduğu için, %14,52'i tavsiye edilmiş olduğu için, %22,14'ü üniversite hastanesi olduğu için, %12,62'si hastane tanı ve tedavi imkânlarının fazla olduğundan tercih ettikleri görülmüştür.Tercih sebeplerine bakıldığında üniversite hastanesi olması daha çoğunluktadır. Bu hastaneyi diğer hastanelerden ayırt eden özelliklere bakıldığında ankete katılanların %25,71'i ulaşımının kolay olduğu olmasının, %37,86'sı hizmet kalitesinin yüksek olmasının, %5,24'ü hizmet sunuşunun hızlı olmasının, %21,67'si çalışanların deneyimli ve güler yüzlü olmasının, %6,90'ı çalışanların hastalara yardımcı olmasının, %2,62'si hastanenin temiz ve konforlu olmasının hastaneyi diğer hastanelerden ayırt eden özellik olarak belirtmişlerdir.

Tablo 6. Hastaların Hastaneden Memnuniyet İfadelerinin Dağılımı

	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Tam memnunum		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	116	27,62	114	27,14	160	38,10	18	4,29	12	2,86	420	100
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	63	15,00	43	10,24	263	62,62	31	7,38	20	4,76	420	100
Randevu sisteminden memnun musunuz?	84	20,00	86	20,48	208	49,52	21	5,00	21	5,00	420	100
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	73	17,38	73	17,38	221	52,62	31	7,38	22	5,24	420	100
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	59	14,05	48	11,43	245	58,33	37	8,81	31	7,38	420	100
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	44	10,48	33	7,86	251	59,76	49	11,67	43	10,24	420	100
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	40	9,52	65	15,48	222	52,86	52	12,38	41	9,76	420	100
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	36	8,57	40	9,52	231	55,00	69	16,43	44	10,48	420	100
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	39	9,29	55	13,10	219	52,14	64	15,24	43	10,24	420	100
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	35	8,33	44	10,48	253	60,24	58	13,81	30	7,14	420	100
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	31	7,38	53	12,62	252	60,00	58	13,81	26	6,19	420	100
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	24	5,71	33	7,86	265	63,10	63	15,00	35	8,33	420	100
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	41	9,76	60	14,29	242	57,62	52	12,38	25	5,95	420	100
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	47	11,19	70	16,67	249	59,29	33	7,86	21	5,00	420	100
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/Isıtma) memnun musunuz?	52	12,38	52	12,38	237	56,43	45	10,71	34	8,10	420	100
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	47	11,19	94	22,38	231	55,00	31	7,38	17	4,05	420	100
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	31	7,38	72	17,14	267	63,57	34	8,10	16	3,81	420	100

Otopark hizmetinden hiç memnun olmayanlar ve memnun değilim olarak cevaplandıranların toplamı %54,76 olurken, memnunu tercih edenler %38,10 olmuştur. Çok memnunum ve tam memnunumu tercih edenler de toplam %7,15 olarak gruplandığı görülmüştür. Hastaların otopark hizmetinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Hastaların hastaneye geldiklerinde danışma hizmeti almaktan ve yönlendirmeden memnun oldukları görülmektedir. %25,24'ü danışma hizmetinden hiç memnun olmadıkları ve memnun olmadıkları görülürken, büyük çoğunluğu %62,62'si danışma hizmetinden memnundur. %12,14'nün çok memnun ve tam memnun olduğu görülmektedir.

Gazi Hastanesine randevu sistemi ile hasta alınmaktadır. Telefonla randevu alındıktan sonra hastaneye gelen hastalar muayene olabilmektedirler. Hastaların randevu sisteminden memnun oldukları görülmektedir. %34,76'sı hiç memnun değil ve memnun değilim cevabı vermişlerdir. Büyük çoğunluk %52,62'si memnun olurken, %12,62'si çok memnun ve tam memnunum cevabını vermişlerdir.

Hastalar telefonla randevu aldıktan sonra randevu günü hastaneye geldiklerinde ilk önce giriş işlemini yaptırmaları gerekmektedir. Giriş işlemi yapan personel işlemi kısa sürede yaptığı için hastalar memnun olmaktadır. %25,48'i hiç memnun ve memnun değilim cevabını vermişlerdir. %58,33'ü memnunum, %16,19'u çok memnunum ve tam memnunum cevabını verdikleri görülmektedir.

Hastaların giriş işleminin yapılma süresinden memnun oldukları gibi işlemi yapan personelin yaklaşımından da memnun oldukları anlaşılmaktadır. Hastaneye geldiklerinde ilk etapta muhatap oldukları personelden oldukça memnun oldukları görülmektedir. %18,34'ü hiç memnun ve memnun olmadıkları şeklinde cevaplarken, %59,76'sı memnunum cevabını

vermişlerdir. %21,91'i de çok memnunum ve tam memnunum cevabını vermişlerdir.

Hastalar doktorların muayene için kendilerine ayırdığı süreden memnun oldukları görülmektedir. %25,00'i hiç memnun değil ve memnun değilim cevabını verirken, %52,86'sı memnun oldukları ve %22,14'nün çok memnun ve tam memnun oldukları görülmektedir.

Hastalar doktorlardan kendileriyle daha çok ilgilenmelerini, içten ve samimi davranarak, dinlemelerini isterler. Gazi Hastanesinde hastalar doktorların yaklaşımından oldukça memnun oldukları anlaşılmaktadır. %18,09'u hiç memnun değilim ve memnun değilim cevabını verirken, %55,00'nin memnun oldukları, %26,91'nin çok memnun ve tam memnun oldukları görülmektedir.

Gazi Hastanesinde hastalar doktorların kendilerini bilgilendirme düzeyinden memnun oldukları görülmektedir. %22,38'i hiç memnun değilim ve memnun değilim olarak cevaplarken, %52,14'nün memnun oldukları, %25,48'i çok memnun ve tam memnun şeklinde gruplanmaktadır.

Hastalar muayene olduklarında sonra doktorlar tarafından verilen tetkikleri yaptırırlar. Gazi Hastanesi gibi büyük hastanelerde tetkik işlemlerinin yaptırılması oldukça zor olmaktadır. Tetkik işlemlerini yaptırmak uzun süreli ve zahmetli olmaktadır. Fakat Gazi Hastanesi Tetkik işlemlerinin işleyişini hastaların istedikleri gibi kısa süreli ve eziyete dönüştürmeden çözümledikleri görülmektedir. %28,81'i hiç memnun değilim ve memnun değilim şeklinde cevaplarken, %60,24'nün memnun oldukları, %21,95'nin çok memnun ve tam memnun oldukları görülmüştür.

Gazi Hastanesinde hastalar tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden de oldukça memnun oldukları görülmektedir. Ankete katılan hastaların tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden %20,00'si hiç memnun değilim ve memnun

değilim olarak cevaplarken, %60,00'ı memnunum, %20,00'si de çok memnunum ve tam memnunum olarak cevaplamışlardır.

Hastalar doktorlar dışında yardımcı personellerle de muhatap olmaktadır. Personelin yaklaşımı hastalar için oldukça önemlidir. Hastalar sordukları soruların cevabını almaları, yakın, ilgili ve güler yüzlü davranmaları hastaları memnun eder. Gazi Hastanesinde hastalar, yardımcı personelin ilgi ve nezaketinden memnun oldukları görülmektedir. %13,57'si hiç memnun değil ve memnun değilken, %63,10 gibi büyük çoğunluğu memnun olup, %23,33'ü çok memnun ve tam memnun olarak gruplandığı görülmektedir.

Hastalar için muayene kadar hastanenin temiz olması da memnuniyet dereceleri etkiler. Gazi Hastanesinin hastalar tarafından temiz olarak değerlendirildiği anlaşılmaktadır. %24,05'i hastanenin temizliğinden hiç memnun değil ve memnun değilken, %57,62'si memnun'dur. %18,33'ü hastanenin temizliğinden çok memnun ve tam memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Kantin/Kafeterya hizmetleri memnuniyeti etkileyen faktörlerdendir. Satılan yiyeceklerin taze ve temiz olması, fiyatların uygun olması hastaları memnun eder. Gazi Hastanesine gelen hastaların kantin/kafeterya hizmetlerinden memnun oldukları anlaşılmaktadır. Hastaların %27,86'sı kantin/kafeterya hizmetlerinden hiç memnun değil ve memnun değilken, %59,29'u gibi büyük çoğunluğunun memnun oldukları, %12,86'sının da çok memnun ve tam memnun oldukları görülmektedir.

Havalandırma/ısıtma sistemi hastaların memnuniyet derecesini etkileyen bir faktör olduğu görülmüştür. Hastaların %24,76'sı hiç memnun değilim ve memnun değil şeklinde cevaplarken, %56,43'ü memnun olup, %18,81'i havalandırma/ısıtma sisteminden çok memnun ve tam memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Bekleme salonun geniş olması, oturma alanının çok olması hastaları muayene olmayı ve tetkik işlemlerin yapılması beklerken memnun eder. Gazi Hastanesinde bekleme salonları oldukça çok ve geniştir. Hastalar beklerken rahat etmektedirler. Anket sonuçlarından da görülmektedir. Hastalar, bekleme salonunun fiziki görünümünden %33,57'si hiç memnun değil ve memnun değilken, %55,00'i memnun şeklinde, %11,43'ü çok memnun ve tam memnun şeklinde gruplanmıştır.

Hastalar için memnun olmadıkları bir hizmetten şikayet ettiklerinde yönetim tarafından değerlendirilmesi, dönüşümünün olması hastaların memnuniyet derecelerini etkiler. Gazi Hastanesinde hasta şikayetlerine karşı hassas olduğu anlaşılmaktadır. Hastaların %24,52'si hasta şikâyetlerine karşı hassasiyetten hiç memnun değil ve memnun değilken, %63,57'si gibi büyük çoğunluk memnun olup, %11,91'i çok memnun ve tam memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 7. Hastaların Hastaneye Sadakat İfadelerinin Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum		Az Katılıyorum		Katılıyorum		Çok Katılıyorum		Tam Katılıyorum		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	35	8,33	52	12,38	256	60,95	39	9,29	38	9,05	420	100
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	33	7,86	87	20,71	222	52,86	43	10,24	35	8,33	420	100
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	56	13,33	125	29,76	180	42,86	31	7,38	28	6,67	420	100
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	27	6,43	95	22,62	228	54,29	40	9,52	30	7,14	420	100
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	33	7,86	73	17,38	222	52,86	47	11,19	45	10,71	420	100
Bu hastaneye güvenim tamdır.	30	7,14	75	17,86	226	53,81	41	9,76	48	11,43	420	100
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	38	9,05	98	23,33	202	48,10	41	9,76	41	9,76	420	100
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	29	6,90	64	15,24	248	59,05	33	7,86	46	10,95	420	100

Hastaların Gazi Hastanesi'nde hizmet almaktan memnun oldukları anlaşılmaktadır. Hastaların %20,71'i bu düşünceye hiç katılmadıkları ve az katıldıkları gibi cevaplarken, %60,95'i gibi büyük çoğunluk Gazi Hastanesinden hizmet almaktan memnun olup, %18,34'ünün de çok katılıyorum ve tam katılıyorum şeklinde cevaplamışlardır.

Hastalar Gazi Hastanesi'nin ihtiyaçlarını tam olarak karşıladıklarını düşünmektedirler. Hastaların %28,57'si bu düşünceye hiç ve az katıldıkları, %52,86'sı katıldıkları, %18,57'sinin de çok ve tam katıldıkları görülmektedir.

Hastaların her hastalandıklarında Gazi Hastanesi'ne gelip-gelmediklerini sorulduğunda hastaların %43,09'u her hastalandıklarında bu hastaneye geliyorum cevabına hiç katılmıyorum ve az katılıyorum olarak cevaplamışlardır. %42,86'sı katıldıklarını, %14,05'i çok katılıyorum ve tam katılıyorum şeklinde cevaplamışlardır.

Hastaların beklentilerinin karşılanması memnuniyetini arttıran ve hastaneye karşı sadık olmalarını sağlar. Gazi Hastanesi'nde hastaların büyük çoğunluğu beklentilerinin karşılandığını düşünmektedir. %29,05'i karşılanmadığını düşünse de, %54,29'u beklentilerini karşılandığını düşünmekte olup, %16,66'sı çok ve tam karşılandığını düşünmektedir.

Hastaların memnun oldukları hastaneyi çevrelerindekiilere tavsiye etmeleri ağızdan ağza olumlu pazarlama yöntemindendir. Memnun olan hasta çevrelerindekiilerin de aynı hizmetten yararlanmalarını isterler. Gazi Hastanesi'ne gelen hastalarında çevrelerine tavsiye ettikleri görülmektedir. "Hastaneyi çevrenizdekiilere tavsiye eder misiniz" sorusuna hastaların %25,14'ü hiç katılmıyorum ve az katılıyorum şeklinde, %52,86 gibi çoğunluk katılıyorum, %21,90'ı çok ve tam katılıyorum olarak cevaplamışlardır.

Hastaların hastaneye güvenmeleri memnuniyette ve sadık hasta olmalarında en önemli etmenlerdendir. Gazi Hastanesi'nde hastaların

hastaneye güvenlerinin tam olduğu anlaşılmaktadır. %25,00'i güvenlerinin tam olmasına hiç katılmıyorum ve az katılıyorum şeklinde cevaplarırken, %53,81'i katıldıklarını ve %21,19'u çok ve tam katılıyorum olarak cevaplamışlardır.

Hastaların %32,38'i Gazi Hastanesinin diğeri hastanelerden daha iyi olduğunu düşünmediklerini, %48,10'u bu düşünceye katıldıklarını , %19,52'si çok ve tam katıldıkları görölmektedir.

Hastaların hastalandıklarında tekrar aynı hastaneye gitmeleri, sadık olduklarını ve aynı hastaneden hizmet almaktan memnun olduklarını gösterir. Gazi Hastanesinde bu politikayı başardıkları görölmektedir. %22,14'ü tekrar gelme düşüncesine katılmayıp ve az katılırken, %59,05 gibi büyük çoğunluk katılıyorum, %18,81'i çok ve tam katılıyorum olarak cevaplamışlardır.

Tablo 8. Memnuniyet Sorularının Cinsiyete Göre Dağılımı

		Cinsiyetiniz						Ki-Kare Testi	
		Kadın		Erkek		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	138	55,20	92	54,12	230	54,76	1,232	0,540
	Orta Derecede Memnum	97	38,80	63	37,06	160	38,10		
	Memnunum	15	6,00	15	8,82	30	7,14		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	62	24,80	44	25,88	106	25,24	2,061	0,357
	Orta Derecede Memnum	162	64,80	101	59,41	263	62,62		
	Memnunum	26	10,40	25	14,71	51	12,14		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	102	40,80	68	40,00	170	40,48	0,029	0,986
	Orta Derecede Memnum	123	49,20	85	50,00	208	49,52		
	Memnunum	25	10,00	17	10,00	42	10,00		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	80	32,00	66	38,82	146	34,76	2,422	0,298
	Orta Derecede Memnum	139	55,60	82	48,24	221	52,62		
	Memnunum	31	12,40	22	12,94	53	12,62		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	66	26,40	41	24,12	107	25,48	5,236	0,073
	Orta Derecede Memnum	152	60,80	93	54,71	245	58,33		
	Memnunum	32	12,80	36	21,18	68	16,19		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	45	18,00	32	18,82	77	18,33	3,977	0,137
	Orta Derecede Memnum	158	63,20	93	54,71	251	59,76		
	Memnunum	47	18,80	45	26,47	92	21,90		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	60	24,00	45	26,47	105	25,00	2,682	0,262
	Orta Derecede Memnum	140	56,00	82	48,24	222	52,86		
	Memnunum	50	20,00	43	25,29	93	22,14		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	44	17,60	32	18,82	76	18,10	4,213	0,122
	Orta Derecede Memnum	147	58,80	84	49,41	231	55,00		
	Memnunum	59	23,60	54	31,76	113	26,90		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	50	20,00	44	25,88	94	22,38	6,330	0,042*
	Orta Derecede Memnum	143	57,20	76	44,71	219	52,14		
	Memnunum	57	22,80	50	29,41	107	25,48		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	46	18,40	33	19,41	79	18,81	1,440	0,487
	Orta Derecede Memnum	156	62,40	97	57,06	253	60,24		
	Memnunum	48	19,20	40	23,53	88	20,95		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	51	20,40	33	19,41	84	20,00	0,560	0,756
	Orta Derecede Memnum	152	60,80	100	58,82	252	60,00		
	Memnunum	47	18,80	37	21,76	84	20,00		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	34	13,60	23	13,53	57	13,57	0,101	0,951
	Orta Derecede Memnum	159	63,60	106	62,35	265	63,10		
	Memnunum	57	22,80	41	24,12	98	23,33		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	68	27,20	33	19,41	101	24,05	5,088	0,079
	Orta Derecede Memnum	143	57,20	99	58,24	242	57,62		
	Memnunum	39	15,60	38	22,35	77	18,33		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	64	25,60	53	31,18	117	27,86	2,493	0,288
	Orta Derecede Memnum	156	62,40	93	54,71	249	59,29		
	Memnunum	30	12,00	24	14,12	54	12,86		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	69	27,60	35	20,59	104	24,76	5,407	0,067
	Orta Derecede Memnum	142	56,80	95	55,88	237	56,43		
	Memnunum	39	15,60	40	23,53	79	18,81		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	84	33,60	57	33,53	141	33,57	0,033	0,984
	Orta Derecede Memnum	138	55,20	93	54,71	231	55,00		
	Memnunum	28	11,20	20	11,76	48	11,43		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	61	24,40	42	24,71	103	24,52	1,436	0,488
	Orta Derecede Memnum	163	65,20	104	61,18	267	63,57		
	Memnunum	26	10,40	24	14,12	50	11,90		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		

Cinsiyet grupları ile “Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Kadınların %57,20’si ve erkeklerin %44,71’i “Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?” ifadesine orta derecede katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 9. Sadakat Sorularının Cinsiyete Göre Dağılımı

		Cinsiyetiniz						Ki-Kare Testi	
		Kadın		Erkek		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%		
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.	Katılmıyorum	53	21,20	34	20,00	87	20,71	1,542	0,463
	Orta Derecede Katılıyorum	156	62,40	100	58,82	256	60,95		
	Katılıyorum	41	16,40	36	21,18	77	18,33		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	73	29,20	47	27,65	120	28,57	1,932	0,381
	Orta Derecede Katılıyorum	136	54,40	86	50,59	222	52,86		
	Katılıyorum	41	16,40	37	21,76	78	18,57		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	105	42,00	76	44,71	181	43,10	1,032	0,597
	Orta Derecede Katılıyorum	112	44,80	68	40,00	180	42,86		
	Katılıyorum	33	13,20	26	15,29	59	14,05		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	76	30,40	46	27,06	122	29,05	2,388	0,303
	Orta Derecede Katılıyorum	138	55,20	90	52,94	228	54,29		
	Katılıyorum	36	14,40	34	20,00	70	16,67		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	62	24,80	44	25,88	106	25,24	3,264	0,196
	Orta Derecede Katılıyorum	140	56,00	82	48,24	222	52,86		
	Katılıyorum	48	19,20	44	25,88	92	21,90		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	66	26,40	39	22,94	105	25,00	4,793	0,091
	Orta Derecede Katılıyorum	140	56,00	86	50,59	226	53,81		
	Katılıyorum	44	17,60	45	26,47	89	21,19		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	88	35,20	48	28,24	136	32,38	7,721	0,021*
	Orta Derecede Katılıyorum	124	49,60	78	45,88	202	48,10		
	Katılıyorum	38	15,20	44	25,88	82	19,52		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	62	24,80	31	18,24	93	22,14	5,384	0,068
	Orta Derecede Katılıyorum	149	59,60	99	58,24	248	59,05		
	Katılıyorum	39	15,60	40	23,53	79	18,81		
	Toplam	250	100,00	170	100,00	420	100,00		

Cinsiyet grupları ile “Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir

farklılık bulunmaktadır ($p < 0,05$). Kadınların %49,60'ı ve erkeklerin %45,88'i "Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum." ifadesine orta derecede katıldıklarını belirtmişlerdir

Tablo 10: Memnuniyet Sorularının Yaşa Göre Dağılımı

		Yaş								Ki-Kare Testi	
		25 ve altı		26-45		46 ve üstü		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	38	56,72	110	58,51	82	49,70	230	54,76	3,867	0,424
	Orta Derecede Memnum	23	34,33	65	34,57	72	43,64	160	38,10		
	Memnunum	6	8,96	13	6,91	11	6,67	30	7,14		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	17	25,37	45	23,94	44	26,67	106	25,24	1,172	0,883
	Orta Derecede Memnum	42	62,69	117	62,23	104	63,03	263	62,62		
	Memnunum	8	11,94	26	13,83	17	10,30	51	12,14		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	22	32,84	81	43,09	67	40,61	170	40,48	4,165	0,384
	Orta Derecede Memnum	35	52,24	88	46,81	85	51,52	208	49,52		
	Memnunum	10	14,93	19	10,11	13	7,88	42	10,00		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	18	26,87	66	35,11	62	37,58	146	34,76	10,242	0,037*
	Orta Derecede Memnum	33	49,25	100	53,19	88	53,33	221	52,62		
	Memnunum	16	23,88	22	11,70	15	9,09	53	12,62		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	18	26,87	36	19,15	53	32,12	107	25,48	10,255	0,036*
	Orta Derecede Memnum	36	53,73	116	61,70	93	56,36	245	58,33		
	Memnunum	13	19,40	36	19,15	19	11,52	68	16,19		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	13	19,40	25	13,30	39	23,64	77	18,33	8,409	0,078
	Orta Derecede Memnum	36	53,73	118	62,77	97	58,79	251	59,76		
	Memnunum	18	26,87	45	23,94	29	17,58	92	21,90		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	20,90	51	27,13	40	24,24	105	25,00	2,784	0,595
	Orta Derecede Memnum	34	50,75	96	51,06	92	55,76	222	52,86		
	Memnunum	19	28,36	41	21,81	33	20,00	93	22,14		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	22,39	32	17,02	29	17,58	76	18,10	3,412	0,491
	Orta Derecede Memnum	30	44,78	108	57,45	93	56,36	231	55,00		
	Memnunum	22	32,84	48	25,53	43	26,06	113	26,90		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	22,39	47	25,00	32	19,39	94	22,38	2,863	0,581
	Orta Derecede Memnum	34	50,75	91	48,40	94	56,97	219	52,14		
	Memnunum	18	26,87	50	26,60	39	23,64	107	25,48		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	22,39	34	18,09	30	18,18	79	18,81	1,459	0,834
	Orta Derecede Memnum	36	53,73	115	61,17	102	61,82	253	60,24		
	Memnunum	16	23,88	39	20,74	33	20,00	88	20,95		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	22,39	41	21,81	28	16,97	84	20,00	2,406	0,662
	Orta Derecede Memnum	41	61,19	107	56,91	104	63,03	252	60,00		
	Memnunum	11	16,42	40	21,28	33	20,00	84	20,00		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	13	19,40	25	13,30	19	11,52	57	13,57	5,851	0,211
	Orta Derecede Memnum	35	52,24	117	62,23	113	68,48	265	63,10		
	Memnunum	19	28,36	46	24,47	33	20,00	98	23,33		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	21	31,34	47	25,00	33	20,00	101	24,05	6,790	0,147
	Orta Derecede Memnum	30	44,78	108	57,45	104	63,03	242	57,62		
	Memnunum	16	23,88	33	17,55	28	16,97	77	18,33		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	21	31,34	52	27,66	44	26,67	117	27,86	2,392	0,664
	Orta Derecede Memnum	35	52,24	111	59,04	103	62,42	249	59,29		
	Memnunum	11	16,42	25	13,30	18	10,91	54	12,86		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	19	28,36	49	26,06	36	21,82	104	24,76	6,415	0,170
	Orta Derecede Memnum	35	52,24	97	51,60	105	63,64	237	56,43		
	Memnunum	13	19,40	42	22,34	24	14,55	79	18,81		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	23	34,33	69	36,70	49	29,70	141	33,57	2,968	0,563
	Orta Derecede Memnum	35	52,24	97	51,60	99	60,00	231	55,00		
	Memnunum	9	13,43	22	11,70	17	10,30	48	11,43		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	19	28,36	45	23,94	39	23,64	103	24,52	4,231	0,376
	Orta Derecede Memnum	38	56,72	117	62,23	112	67,88	267	63,57		
	Memnunum	10	14,93	26	13,83	14	8,48	50	11,90		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		

Yaş grupları ile “Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). 25 yaş ve altı %49,25'i, 26-45 yaş %53,19'u ve 46 yaş ve üstü %53,33'ü yaş gruplarının “Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?” ifadesine orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Yaş grupları ile “Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). 25 yaş ve altı %53,73'ü, 26-45 yaş %61,70'i ve 46 yaş ve üstü %56,36'sı yaş gruplarının “Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?” ifadesine orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Tablo 11. Sadakat Sorularının Yaşa Göre Dağılımı

		Yaş								Ki-Kare Testi	
		25 ve altı		26-45		46 ve üstü		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.	Katılmıyorum	18	26,87	40	21,28	29	17,58	87	20,71	2,957	0,565
	Orta Derecede Katılıyorum	36	53,73	114	60,64	106	64,24	256	60,95		
	Katılıyorum	13	19,40	34	18,09	30	18,18	77	18,33		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	19	28,36	64	34,04	37	22,42	120	28,57	7,001	0,136
	Orta Derecede Katılıyorum	33	49,25	91	48,40	98	59,39	222	52,86		
	Katılıyorum	15	22,39	33	17,55	30	18,18	78	18,57		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Her hastalandığım da bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	30	44,78	89	47,34	62	37,58	181	43,10	3,750	0,441
	Orta Derecede Katılıyorum	28	41,79	73	38,83	79	47,88	180	42,86		
	Katılıyorum	9	13,43	26	13,83	24	14,55	59	14,05		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	22	32,84	61	32,45	39	23,64	122	29,05	4,706	0,319
	Orta Derecede Katılıyorum	32	47,76	98	52,13	98	59,39	228	54,29		
	Katılıyorum	13	19,40	29	15,43	28	16,97	70	16,67		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekiler e tavsiye ederim.	Katılmıyorum	18	26,87	57	30,32	31	18,79	106	25,24	7,071	0,132
	Orta Derecede Katılıyorum	33	49,25	91	48,40	98	59,39	222	52,86		
	Katılıyorum	16	23,88	40	21,28	36	21,82	92	21,90		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	18	26,87	54	28,72	33	20,00	105	25,00	4,817	0,307
	Orta Derecede Katılıyorum	36	53,73	92	48,94	98	59,39	226	53,81		
	Katılıyorum	13	19,40	42	22,34	34	20,61	89	21,19		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	24	35,82	67	35,64	45	27,27	136	32,38	3,745	0,442
	Orta Derecede Katılıyorum	30	44,78	84	44,68	88	53,33	202	48,10		
	Katılıyorum	13	19,40	37	19,68	32	19,39	82	19,52		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	17	25,37	44	23,40	32	19,39	93	22,14	1,938	0,747
	Orta Derecede Katılıyorum	40	59,70	107	56,91	101	61,21	248	59,05		
	Katılıyorum	10	14,93	37	19,68	32	19,39	79	18,81		
	Toplam	67	100,00	188	100,00	165	100,00	420	100,00		

Yaş grupları ile sadakat ile ilgili ifadeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 12. Memnuniyet Sorularının Eğitime Göre Dağılımı

		Eğitim								Ki-Kare Testi	
		İlkokul/ Ortaokul		Lise		Üniversite/ Yüksek Lisans/ Doktora		Toplam			
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	84	62,22	74	50,34	72	52,17	230	54,76	5,798	0,215
	Orta Derecede Memnum	45	33,33	59	40,14	56	40,58	160	38,10		
	Memnunum	6	4,44	14	9,52	10	7,25	30	7,14		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	29	21,48	44	29,93	33	23,91	106	25,24	4,238	0,375
	Orta Derecede Memnum	89	65,93	83	56,46	91	65,94	263	62,62		
	Memnunum	17	12,59	20	13,61	14	10,14	51	12,14		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	45	33,33	65	44,22	60	43,48	170	40,48	4,946	0,293
	Orta Derecede Memnum	77	57,04	68	46,26	63	45,65	208	49,52		
	Memnunum	13	9,63	14	9,52	15	10,87	42	10,00		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	40	29,63	59	40,14	47	34,06	146	34,76	4,384	0,357
	Orta Derecede Memnum	78	57,78	68	46,26	75	54,35	221	52,62		
	Memnunum	17	12,59	20	13,61	16	11,59	53	12,62		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	31	22,96	43	29,25	33	23,91	107	25,48	2,865	0,581
	Orta Derecede Memnum	85	62,96	80	54,42	80	57,97	245	58,33		
	Memnunum	19	14,07	24	16,33	25	18,12	68	16,19		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	26	19,26	31	21,09	20	14,49	77	18,33	2,870	0,580
	Orta Derecede Memnum	79	58,52	88	59,86	84	60,87	251	59,76		
	Memnunum	30	22,22	28	19,05	34	24,64	92	21,90		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	26	19,26	43	29,25	36	26,09	105	25,00	6,374	0,173
	Orta Derecede Memnum	82	60,74	68	46,26	72	52,17	222	52,86		
	Memnunum	27	20,00	36	24,49	30	21,74	93	22,14		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	29	21,48	26	17,69	21	15,22	76	18,10	2,654	0,617
	Orta Derecede Memnum	72	53,33	84	57,14	75	54,35	231	55,00		
	Memnunum	34	25,19	37	25,17	42	30,43	113	26,90		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	29	21,48	39	26,53	26	18,84	94	22,38	4,282	0,369
	Orta Derecede Memnum	76	56,30	72	48,98	71	51,45	219	52,14		
	Memnunum	30	22,22	36	24,49	41	29,71	107	25,48		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	20,00	31	21,09	21	15,22	79	18,81	6,201	0,185
	Orta Derecede Memnum	87	64,44	86	58,50	80	57,97	253	60,24		
	Memnunum	21	15,56	30	20,41	37	26,81	88	20,95		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	25	18,52	34	23,13	25	18,12	84	20,00	2,411	0,661
	Orta Derecede Memnum	84	62,22	87	59,18	81	58,70	252	60,00		
	Memnunum	26	19,26	26	17,69	32	23,19	84	20,00		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	18	13,33	19	12,93	20	14,49	57	13,57	1,146	0,887
	Orta Derecede Memnum	89	65,93	93	63,27	83	60,14	265	63,10		
	Memnunum	28	20,74	35	23,81	35	25,36	98	23,33		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	33	24,44	36	24,49	32	23,19	101	24,05	0,678	0,954
	Orta Derecede Memnum	77	57,04	82	55,78	83	60,14	242	57,62		
	Memnunum	25	18,52	29	19,73	23	16,67	77	18,33		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	43	31,85	39	26,53	35	25,36	117	27,86	2,820	0,588
	Orta Derecede Memnum	79	58,52	87	59,18	83	60,14	249	59,29		
	Memnunum	13	9,63	21	14,29	20	14,49	54	12,86		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	20,00	41	27,89	36	26,09	104	24,76	5,348	0,253
	Orta Derecede Memnum	87	64,44	76	51,70	74	53,62	237	56,43		
	Memnunum	21	15,56	30	20,41	28	20,29	79	18,81		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	40	29,63	53	36,05	48	34,78	141	33,57	1,649	0,800
	Orta Derecede Memnum	80	59,26	77	52,38	74	53,62	231	55,00		
	Memnunum	15	11,11	17	11,56	16	11,59	48	11,43		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	33	24,44	40	27,21	30	21,74	103	24,52	3,087	0,543
	Orta Derecede Memnum	89	65,93	86	58,50	92	66,67	267	63,57		
	Memnunum	13	9,63	21	14,29	16	11,59	50	11,90		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		

Eğitim grupları ile memnuniyet ifadeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen ilkokul/ortaokul mezunlarının %62,22'sinin, lise

mezunlarının %50,34'ünün ve Üniversite/ yüksek lisans/doktora mezunu olanların %52,17'sinin otopark hizmetlerinden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 13. Sadakat Sorularının Eğitime Göre Dağılımı

		Eğitim								Ki-Kare Testi	
		İlkokul/ Ortaokul		Lise		Üniversite/ Yüksek Lisans/ Doktora		Toplam			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Ki-Kare	p
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.	Katılmıyorum	30	22,22	31	21,09	26	18,84	87	20,71	0,840	0,933
	Orta Derecede Katılıyorum	82	60,74	90	61,22	84	60,87	256	60,95		
	Katılıyorum	23	17,04	26	17,69	28	20,29	77	18,33		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	40	29,63	41	27,89	39	28,26	120	28,57	0,157	0,997
	Orta Derecede Katılıyorum	70	51,85	78	53,06	74	53,62	222	52,86		
	Katılıyorum	25	18,52	28	19,05	25	18,12	78	18,57		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	61	45,19	63	42,86	57	41,30	181	43,10	1,914	0,752
	Orta Derecede Katılıyorum	53	39,26	67	45,58	60	43,48	180	42,86		
	Katılıyorum	21	15,56	17	11,56	21	15,22	59	14,05		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	36	26,67	42	28,57	44	31,88	122	29,05	1,251	0,870
	Orta Derecede Katılıyorum	77	57,04	81	55,10	70	50,72	228	54,29		
	Katılıyorum	22	16,30	24	16,33	24	17,39	70	16,67		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	33	24,44	35	23,81	38	27,54	106	25,24	1,331	0,856
	Orta Derecede Katılıyorum	75	55,56	79	53,74	68	49,28	222	52,86		
	Katılıyorum	27	20,00	33	22,45	32	23,19	92	21,90		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	34	25,19	35	23,81	36	26,09	105	25,00	0,398	0,983
	Orta Derecede Katılıyorum	72	53,33	82	55,78	72	52,17	226	53,81		
	Katılıyorum	29	21,48	30	20,41	30	21,74	89	21,19		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	36	26,67	47	31,97	53	38,41	136	32,38	5,041	0,283
	Orta Derecede Katılıyorum	70	51,85	74	50,34	58	42,03	202	48,10		
	Katılıyorum	29	21,48	26	17,69	27	19,57	82	19,52		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	28	20,74	32	21,77	33	23,91	93	22,14	1,046	0,903
	Orta Derecede Katılıyorum	79	58,52	90	61,22	79	57,25	248	59,05		
	Katılıyorum	28	20,74	25	17,01	26	18,84	79	18,81		
	Toplam	135	100,00	147	100,00	138	100,00	420	100,00		

Eğitim grupları ile sadakat ifadeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte ilköğretim/ortaokul mezunlarının %60,74'ünün, lise mezunlarının %61,22'sinin ve Üniversite/ yüksek lisans/doktora mezunu olanların %60,87'sinin bu hastaneden hizmet almaktan orta derecede memnun olduklarını belirttikleri görülmektedir.

Tablo 14. Memnuniyet Sorularının Mesleğe Göre Dağılımı

		Mesleğiniz												Ki-Kare Testi	
		Ev hanımı		Öğrenci		Kamu çalışanı		Özel sektör çalışanı		Emekli		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	68	61,26	24	50,00	58	64,44	43	46,74	37	46,84	230	54,76	18,144	0,020*
	Orta Derecede Memnum	41	36,94	18	37,50	29	32,22	39	42,39	33	41,77	160	38,10		
	Memnunum	2	1,80	6	12,50	3	3,33	10	10,87	9	11,39	30	7,14		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	26	23,42	12	25,00	28	31,11	20	21,74	20	25,32	106	25,24	5,243	0,731
	Orta Derecede Memnum	74	66,67	30	62,50	54	60,00	59	64,13	46	58,23	263	62,62		
	Memnunum	11	9,91	6	12,50	8	8,89	13	14,13	13	16,46	51	12,14		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	40	36,04	17	35,42	49	54,44	36	39,13	28	35,44	170	40,48	10,993	0,202
	Orta Derecede Memnum	61	54,95	24	50,00	35	38,89	46	50,00	42	53,16	208	49,52		
	Memnunum	10	9,01	7	14,58	6	6,67	10	10,87	9	11,39	42	10,00		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	37	33,33	12	25,00	34	37,78	31	33,70	32	40,51	146	34,76	11,552	0,172
	Orta Derecede Memnum	63	56,76	25	52,08	49	54,44	50	54,35	34	43,04	221	52,62		
	Memnunum	11	9,91	11	22,92	7	7,78	11	11,96	13	16,46	53	12,62		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	30	27,03	13	27,08	20	22,22	19	20,65	25	31,65	107	25,48	8,139	0,420
	Orta Derecede Memnum	70	63,06	25	52,08	53	58,89	55	59,78	42	53,16	245	58,33		
	Memnunum	11	9,91	10	20,83	17	18,89	18	19,57	12	15,19	68	16,19		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	24	21,62	8	16,67	11	12,22	15	16,30	19	24,05	77	18,33	6,850	0,553
	Orta Derecede Memnum	68	61,26	29	60,42	55	61,11	55	59,78	44	55,70	251	59,76		
	Memnunum	19	17,12	11	22,92	24	26,67	22	23,91	16	20,25	92	21,90		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	26	23,42	8	16,67	21	23,33	30	32,61	20	25,32	105	25,00	7,894	0,444
	Orta Derecede Memnum	65	58,56	27	56,25	47	52,22	40	43,48	43	54,43	222	52,86		
	Memnunum	20	18,02	13	27,08	22	24,44	22	23,91	16	20,25	93	22,14		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	21	18,92	7	14,58	13	14,44	22	23,91	13	16,46	76	18,10	8,824	0,357
	Orta Derecede Memnum	68	61,26	24	50,00	51	56,67	43	46,74	45	56,96	231	55,00		
	Memnunum	22	19,82	17	35,42	26	28,89	27	29,35	21	26,58	113	26,90		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	25	22,52	8	16,67	16	17,78	30	32,61	15	18,99	94	22,38	12,647	0,125
	Orta Derecede Memnum	65	58,56	25	52,08	49	54,44	37	40,22	43	54,43	219	52,14		
	Memnunum	21	18,92	15	31,25	25	27,78	25	27,17	21	26,58	107	25,48		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	25	22,52	7	14,58	18	20,00	17	18,48	12	15,19	79	18,81	8,787	0,361
	Orta Derecede Memnum	72	64,86	29	60,42	48	53,33	54	58,70	50	63,29	253	60,24		
	Memnunum	14	12,61	12	25,00	24	26,67	21	22,83	17	21,52	88	20,95		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	23	20,72	9	18,75	19	21,11	19	20,65	14	17,72	84	20,00	3,196	0,921
	Orta Derecede Memnum	70	63,06	30	62,50	54	60,00	50	54,35	48	60,76	252	60,00		
	Memnunum	18	16,22	9	18,75	17	18,89	23	25,00	17	21,52	84	20,00		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	17	15,32	8	16,67	12	13,33	12	13,04	8	10,13	57	13,57	4,907	0,767
	Orta Derecede Memnum	73	65,77	28	58,33	57	63,33	53	57,61	54	68,35	265	63,10		
	Memnunum	21	18,92	12	25,00	21	23,33	27	29,35	17	21,52	98	23,33		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	30	27,03	12	25,00	21	23,33	23	25,00	15	18,99	101	24,05	9,187	0,327
	Orta Derecede Memnum	65	58,56	23	47,92	56	62,22	47	51,09	51	64,56	242	57,62		
	Memnunum	16	14,41	13	27,08	13	14,44	22	23,91	13	16,46	77	18,33		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	29	26,13	11	22,92	18	20,00	36	39,13	23	29,11	117	27,86	13,095	0,109
	Orta Derecede Memnum	70	63,06	29	60,42	59	65,56	42	45,65	49	62,03	249	59,29		
	Memnunum	12	10,81	8	16,67	13	14,44	14	15,22	7	8,86	54	12,86		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtm a) memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	24,32	13	27,08	22	24,44	23	25,00	19	24,05	104	24,76	1,775	0,987
	Orta Derecede Memnum	65	58,56	27	56,25	49	54,44	49	53,26	47	59,49	237	56,43		
	Memnunum	19	17,12	8	16,67	19	21,11	20	21,74	13	16,46	79	18,81		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	31	27,93	13	27,08	33	36,67	39	42,39	25	31,65	141	33,57	10,099	0,258
	Orta Derecede Memnum	68	61,26	27	56,25	51	56,67	41	44,57	44	55,70	231	55,00		
	Memnunum	12	10,81	8	16,67	6	6,67	12	13,04	10	12,66	48	11,43		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	24,32	10	20,83	18	20,00	25	27,17	23	29,11	103	24,52	4,312	0,828
	Orta Derecede Memnum	73	65,77	30	62,50	59	65,56	57	61,96	48	60,76	267	63,57		
	Memnunum	11	9,91	8	16,67	13	14,44	10	10,87	8	10,13	50	11,90		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		

Meslek grupları ile “Otopark hizmetinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ev

hanımlarının %61,26'sının, öğrencilerin %50'sinin kamuda çalışanların %64,44'ünün, özel sektörde çalışanların %46,74'ünün ve emekli olanların %46,84'ünün otopark hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Tablo 15. Sadakat Sorularının Mesleğe Göre Dağılımı

		Mesleğiniziz												Ki-Kare Testi	
		Ev hanımı		Öğrenci		Kamu çalışanı		Özel sektör çalışanı		Emekli		Toplam			
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	Ki-Kare	p		
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	Katılmıyorum	21	18,92	12	25,00	16	17,78	22	23,91	16	20,25	87	20,71	5,811	0,668
	Orta Derecede Katılıyorum	71	63,96	27	56,25	56	62,22	49	53,26	53	67,09	256	60,95		
	Katılıyorum	19	17,12	9	18,75	18	20,00	21	22,83	10	12,66	77	18,33		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	29	26,13	11	22,92	27	30,00	33	35,87	20	25,32	120	28,57	4,860	0,772
	Orta Derecede Katılıyorum	63	56,76	26	54,17	47	52,22	42	45,65	44	55,70	222	52,86		
	Katılıyorum	19	17,12	11	22,92	16	17,78	17	18,48	15	18,99	78	18,57		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	51	45,95	15	31,25	41	45,56	43	46,74	31	39,24	181	43,10	4,934	0,765
	Orta Derecede Katılıyorum	44	39,64	25	52,08	36	40,00	37	40,22	38	48,10	180	42,86		
	Katılıyorum	16	14,41	8	16,67	13	14,44	12	13,04	10	12,66	59	14,05		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	27	24,32	16	33,33	27	30,00	33	35,87	19	24,05	122	29,05	7,482	0,486
	Orta Derecede Katılıyorum	67	60,36	24	50,00	46	51,11	42	45,65	49	62,03	228	54,29		
	Katılıyorum	17	15,32	8	16,67	17	18,89	17	18,48	11	13,92	70	16,67		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	20	18,02	11	22,92	29	32,22	29	31,52	17	21,52	106	25,24	15,144	0,056
	Orta Derecede Katılıyorum	71	63,96	26	54,17	40	44,44	38	41,30	47	59,49	222	52,86		
	Katılıyorum	20	18,02	11	22,92	21	23,33	25	27,17	15	18,99	92	21,90		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	25	22,52	11	22,92	25	27,78	29	31,52	15	18,99	105	25,00	8,528	0,384
	Orta Derecede Katılıyorum	65	58,56	28	58,33	46	51,11	39	42,39	48	60,76	226	53,81		
	Katılıyorum	21	18,92	9	18,75	19	21,11	24	26,09	16	20,25	89	21,19		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	32	28,83	17	35,42	38	42,22	29	31,52	20	25,32	136	32,38	7,497	0,484
	Orta Derecede Katılıyorum	59	53,15	21	43,75	36	40,00	45	48,91	41	51,90	202	48,10		
	Katılıyorum	20	18,02	10	20,83	16	17,78	18	19,57	18	22,78	82	19,52		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	26	23,42	11	22,92	22	24,44	21	22,83	13	16,46	93	22,14	5,193	0,737
	Orta Derecede Katılıyorum	67	60,36	29	60,42	50	55,56	49	53,26	53	67,09	248	59,05		
	Katılıyorum	18	16,22	8	16,67	18	20,00	22	23,91	13	16,46	79	18,81		
	Toplam	111	100,00	48	100,00	90	100,00	92	100,00	79	100,00	420	100,00		

Meslek grupları ile sadakat ifadeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Anlamlı bir farklılık bulunmamasına rağmen ev hanımlarının %56,76'sının, öğrencilerin %54,17'sinin, kamuda çalışanlarının %52,22'sinin, özel sektörde çalışanlarının %45,65'inin ve emekli olanların %55,70'inin hastanedeki ihtiyaçlarının orta düzeyde karşılandığını belirtmişlerdir.

Tablo 16. Memnuniyet Sorularının Toplam Gelire Göre Dağılımı

		Toplam Geliriniz												Ki-Kare Testi	
		Asgari ücret		700 TL - 1500 TL		1501 T –2500 TL		2501 TL–3500 TL		3501 TL ve daha üstü		Toplam			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	24	51,06	84	56,00	86	59,31	28	51,85	8	33,33	230	54,76	-	-
	Orta Derecede Memnum	21	44,68	53	35,33	52	35,86	22	40,74	12	50,00	160	38,10		
	Memnunum	2	4,26	13	8,67	7	4,83	4	7,41	4	16,67	30	7,14		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	6	12,77	42	28,00	42	28,97	12	22,22	4	16,67	106	25,24	12,120	0,146
	Orta Derecede Memnum	32	68,09	91	60,67	89	61,38	37	68,52	14	58,33	263	62,62		
	Memnunum	9	19,15	17	11,33	14	9,66	5	9,26	6	25,00	51	12,14		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	17	36,17	51	34,00	74	51,03	23	42,59	5	20,83	170	40,48	18,420	0,018*
	Orta Derecede Memnum	24	51,06	84	56,00	60	41,38	27	50,00	13	54,17	208	49,52		
	Memnunum	6	12,77	15	10,00	11	7,59	4	7,41	6	25,00	42	10,00		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	29,79	55	36,67	57	39,31	17	31,48	3	12,50	146	34,76	14,269	0,075
	Orta Derecede Memnum	25	53,19	76	50,67	77	53,10	29	53,70	14	58,33	221	52,62		
	Memnunum	8	17,02	19	12,67	11	7,59	8	14,81	7	29,17	53	12,62		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	9	19,15	44	29,33	38	26,21	13	24,07	3	12,50	107	25,48	21,237	0,007*
	Orta Derecede Memnum	27	57,45	87	58,00	88	60,69	33	61,11	10	41,67	245	58,33		
	Memnunum	11	23,40	19	12,67	19	13,10	8	14,81	11	45,83	68	16,19		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	8	17,02	33	22,00	27	18,62	8	14,81	1	4,17	77	18,33	18,870	0,016*
	Orta Derecede Memnum	30	63,83	87	58,00	87	60,00	37	68,52	10	41,67	251	59,76		
	Memnunum	9	19,15	30	20,00	31	21,38	9	16,67	13	54,17	92	21,90		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	21,28	38	25,33	37	25,52	12	22,22	8	33,33	105	25,00	7,429	0,491
	Orta Derecede Memnum	25	53,19	81	54,00	77	53,10	32	59,26	7	29,17	222	52,86		
	Memnunum	12	25,53	31	20,67	31	21,38	10	18,52	9	37,50	93	22,14		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	21,28	30	20,00	25	17,24	6	11,11	5	20,83	76	18,10	6,549	0,586
	Orta Derecede Memnum	27	57,45	82	54,67	81	55,86	32	59,26	9	37,50	231	55,00		
	Memnunum	10	21,28	38	25,33	39	26,90	16	29,63	10	41,67	113	26,90		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	11	23,40	38	25,33	33	22,76	6	11,11	6	25,00	94	22,38	9,951	0,269
	Orta Derecede Memnum	27	57,45	76	50,67	76	52,41	32	59,26	8	33,33	219	52,14		
	Memnunum	9	19,15	36	24,00	36	24,83	16	29,63	10	41,67	107	25,48		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	9	19,15	30	20,00	32	22,07	7	12,96	1	4,17	79	18,81	17,321	0,027*
	Orta Derecede Memnum	30	63,83	93	62,00	88	60,69	30	55,56	12	50,00	253	60,24		
	Memnunum	8	17,02	27	18,00	25	17,24	17	31,48	11	45,83	88	20,95		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	21,28	35	23,33	29	20,00	7	12,96	3	12,50	84	20,00	11,221	0,189
	Orta Derecede Memnum	30	63,83	85	56,67	89	61,38	37	68,52	11	45,83	252	60,00		
	Memnunum	7	14,89	30	20,00	27	18,62	10	18,52	10	41,67	84	20,00		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	8,51	21	14,00	22	15,17	8	14,81	2	8,33	57	13,57	6,826	0,556
	Orta Derecede Memnum	33	70,21	93	62,00	92	63,45	35	64,81	12	50,00	265	63,10		
	Memnunum	10	21,28	36	24,00	31	21,38	11	20,37	10	41,67	98	23,33		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	21,28	42	28,00	34	23,45	9	16,67	6	25,00	101	24,05	9,593	0,295
	Orta Derecede Memnum	25	53,19	84	56,00	88	60,69	35	64,81	10	41,67	242	57,62		
	Memnunum	12	25,53	24	16,00	23	15,86	10	18,52	8	33,33	77	18,33		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	31,91	51	34,00	36	24,83	11	20,37	4	16,67	117	27,86	20,457	0,009*
	Orta Derecede Memnum	29	61,70	81	54,00	92	63,45	36	66,67	11	45,83	249	59,29		
	Memnunum	3	6,38	18	12,00	17	11,72	7	12,96	9	37,50	54	12,86		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	8	17,02	37	24,67	40	27,59	14	25,93	5	20,83	104	24,76	16,574	0,035*
	Orta Derecede Memnum	31	65,96	84	56,00	80	55,17	34	62,96	8	33,33	237	56,43		
	Memnunum	8	17,02	29	19,33	25	17,24	6	11,11	11	45,83	79	18,81		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	12	25,53	50	33,33	57	39,31	15	27,78	7	29,17	141	33,57	10,582	0,227
	Orta Derecede Memnum	27	57,45	84	56,00	75	51,72	34	62,96	11	45,83	231	55,00		
	Memnunum	8	17,02	16	10,67	13	8,97	5	9,26	6	25,00	48	11,43		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	7	14,89	49	32,67	35	24,14	6	11,11	6	25,00	103	24,52	21,071	0,007
	Orta Derecede Memnum	35	74,47	86	57,33	93	64,14	42	77,78	11	45,83	267	63,57		
	Memnunum	5	10,64	15	10,00	17	11,72	6	11,11	7	29,17	50	11,90		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		

*p<0,05

Gelir durumları ile “Randevu sisteminden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0,05).Asgari

ücret alanların %51,06'sının, 700 TL ile 1500 TL arasında geliri olanların %56'sının, 1501 TL ile 2500 TL arasında geliri olanların %41,38'inin, 2501 TL ile 3500 TL arasında geliri olanların %53,70'inin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %58,33'ünün randevu sisteminden orta düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile "Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %57,45'inin, 700 TL ile 1500 TL arasında geliri olanların %58'inin, 1501 TL ile 2500 TL arasında geliri olanların %60,69'unun ve 2501 TL ile 3500 TL arasında geliri olanların %61,11'inin giriş işlemlerinin yapılma sürelerinden orta düzeyde memnun olduklarını belirtirken gelir düzeyi 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %45,83'ünün memnun olduklarını belirttikleri görülmektedir.

Gelir durumları ile "İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %63,83'ünün, 700 TL ile 1500 TL arasında geliri olanların %58'inin, 1501 TL ile 2500 TL arasında geliri olanların %60'ının ve 2501 TL ile 3500 TL arasında geliri olanların %68,52'sinin giriş işlemleri yapan personelin yaklaşımından orta düzeyde memnun olduklarını belirtirken gelir düzeyi 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %54,17'sinin memnun olduklarını belirttikleri görülmektedir.

Gelir durumları ile "Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %63,83'ünün, 700 TL ile 1500 TL arasında geliri olanların %62'sinin, 1501 TL ile 2500 TL arasında geliri olanların %60,96'unun, 2501 TL ile 3500 TL arasında geliri olanların %55,56'sının ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %50'sinin tetkik işlemlerinin işleyişinden orta düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Kantin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %61,70’inin, 700 TL ila 1500 TL arasında geliri olanların %54’ünün, 1501 TL ila 2500 TL arasında geliri olanların %63,45’inin, 2501 TL ila 3500 TL arasında geliri olanların %66,67’sinin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %45,83’ünün kantin /kafeterya hizmetlerinden orta düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %65,96’sının, 700 TL ila 1500 TL arasında geliri olanların %56’sının, 1501 TL ila 2500 TL arasında geliri olanların %55,17’sinin ve 2501 TL ila 3500 TL arasında geliri olanların %62,96’sının hastanenin genel ısısından orta düzeyde memnun olduklarını belirtirken gelir düzeyi 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %45,83’ünün memnun olduklarını belirttikleri görülmektedir.

Tablo 17. Sadakat Sorularının Toplam Gelire Göre Dağılımı

		Toplam Geliriniz												Ki-Kare Testi	
		Asgari ücret		700 TL - 1500 TL		1501 TL - 2500 TL		2501 TL - 3500 TL		3501 TL ve daha üstü		Toplam			
														n	%
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.	Katılmıyorum	13	27,66	33	22,00	34	23,45	5	9,26	2	8,33	87	20,71	21,270	0,006 *
	Orta Derecede Katılıyorum	24	51,06	92	61,33	90	62,07	39	72,22	11	45,83	256	60,95		
	Katılıyorum	10	21,28	25	16,67	21	14,48	10	18,52	11	45,84	77	18,33		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	16	34,04	44	29,33	49	33,79	10	18,52	1	4,17	120	28,57	21,064	0,007 *
	Orta Derecede Katılıyorum	23	48,94	78	52,00	75	51,72	34	62,96	12	50,00	222	52,86		
	Katılıyorum	8	17,02	28	18,67	21	14,48	10	18,52	11	45,83	78	18,57		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	22	46,81	64	42,67	71	48,97	20	37,04	4	16,67	181	43,10	21,097	0,007 *
	Orta Derecede Katılıyorum	19	40,43	65	43,33	59	40,69	27	50,00	10	41,68	180	42,86		
	Katılıyorum	6	12,77	21	14,00	15	10,34	7	12,96	10	41,67	59	14,05		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	14	29,79	45	30,00	46	31,72	13	24,07	4	16,67	122	29,05	13,886	0,085
	Orta Derecede Katılıyorum	24	51,06	82	54,67	78	53,79	34	62,96	10	41,67	228	54,29		
	Katılıyorum	9	19,15	23	15,33	21	14,48	7	12,96	10	41,67	70	16,67		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	11	23,40	35	23,33	47	32,41	12	22,22	1	4,17	106	25,24	15,514	0,050 *
	Orta Derecede Katılıyorum	26	55,32	83	55,33	70	48,28	31	57,41	12	50,00	222	52,86		
	Katılıyorum	10	21,28	32	21,33	28	19,31	11	20,37	11	45,83	92	21,90		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	10	21,28	38	25,33	44	30,34	11	20,37	2	8,33	105	25,00	12,952	0,113
	Orta Derecede Katılıyorum	28	59,57	77	51,33	75	51,72	34	62,96	12	50,00	226	53,81		
	Katılıyorum	9	19,15	35	23,33	26	17,93	9	16,67	10	41,67	89	21,19		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	16	34,04	43	28,67	60	41,38	16	29,63	1	4,17	136	32,38	23,168	0,003 *
	Orta Derecede Katılıyorum	24	51,06	73	48,67	64	44,14	29	53,70	12	50,00	202	48,10		
	Katılıyorum	7	14,89	34	22,67	21	14,48	9	16,67	11	45,83	82	19,52		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	12	25,53	27	18,00	44	30,34	8	14,81	2	8,33	93	22,14	28,635	0,000 *
	Orta Derecede Katılıyorum	27	57,45	92	61,33	79	54,48	40	74,07	10	41,67	248	59,05		
	Katılıyorum	8	17,02	31	20,67	22	15,17	6	11,11	12	50,00	79	18,81		
	Toplam	47	100,00	150	100,00	145	100,00	54	100,00	24	100,00	420	100,00		

*p<0,05

Gelir durumları ile “Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %51,06’sının, 700 TL ile 1500 TL arasında geliri olanların %61,33’ünün, 1501 TL ile 2500 TL arasında geliri olanların %62,07’sinin, 2501 TL ile 3500 TL arasında geliri olanların %45,83’sinin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %45,83’ünün bu hastaneden hizmet almaktan orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır

($p<0,05$).Asgari ücret alanların %48,94'ünün, 700 TL ila 1500 TL arasında geliri olanların %52'sinin, 1501 TL ila 2500 TL arasında geliri olanların %51,72'sinin, 2501 TL ila 3500 TL arasında geliri olanların %62,96'sinin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %50'sinin bu hastanede ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması durumunun orta düzeyde olduğunu belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.” İfadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %46,81'inin, 1501 TL ila 2500 TL arasında geliri olanların %48,97'sinin her hastalandığında bu hastaneye gelmediklerini belirtirken, 700 TL ila 1500 TL arasında geliri olanların %43,33'ünün, 2501 TL ila 3500 TL arasında geliri olanların %50'sinin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %41,68'inin Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum. İfadesine orta düzeyde katıldıklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.” İfadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Asgari ücret alanların %55,32'sinin, 700 TL ila 1500 TL arasında geliri olanların %55,33'ünün, 1501 TL ila 2500 TL arasında geliri olanların %48,28'inin, 2501 TL ila 3500 TL arasında geliri olanların %57,41'inin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %50'sinin bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim ifadesine orta derecede katıldıklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.” İfadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %51,06'sinin, 700 TL ila 1500 TL arasında geliri olanların %48,67'sinin, 1501 TL ila 2500 TL arasında geliri olanların %44,14'ünün, 2501 TL ila 3500 TL arasında geliri olanların %53,70'inin ve 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %50'sinin

Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum ifadesine orta derecede katıldıklarını belirtmişlerdir.

Gelir durumları ile “Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.” İfadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).Asgari ücret alanların %57,45’inin, 700 TL ile 1500 TL arasında geliri olanların %61,33’ünün, 1501 TL ile 2500 TL arasında geliri olanların %54,48’sinin ve 2501 TL ile 3500 TL arasında geliri olanların %74,07’sinin hastaneye tekrar gitme fikrine orta düzeyde katılırken, 3501 TL ve daha üstünde geliri olanların %50’sinin Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim ifadesine katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 18. Memnuniyet Sorularının İkametgaha Göre Dağılımı

		İkamet												Ki-Kare		p	
		Köy/Kasaba		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam							
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%						
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	11	44,00	52	65,82	53	54,64	114	52,05	230	54,76	8,987	0,174				
	Orta Derecede Memnum	10	40,00	24	30,38	39	40,21	87	39,73	160	38,10						
	Memnunum	4	16,00	3	3,80	5	5,15	18	8,22	30	7,14						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	2	8,00	37	46,84	18	18,56	49	22,37	106	25,24	29,876	0,000*				
	Orta Derecede Memnum	17	68,00	36	45,57	64	65,98	146	66,67	263	62,62						
	Memnunum	6	24,00	6	7,59	15	15,46	24	10,96	51	12,14						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	6	24,00	40	50,63	31	31,96	93	42,47	170	40,48	12,554	0,051				
	Orta Derecede Memnum	14	56,00	31	39,24	58	59,79	105	47,95	208	49,52						
	Memnunum	5	20,00	8	10,13	8	8,25	21	9,59	42	10,00						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	12,00	35	44,30	30	30,93	78	35,62	146	34,76	12,013	0,062				
	Orta Derecede Memnum	18	72,00	32	40,51	57	58,76	114	52,05	221	52,62						
	Memnunum	4	16,00	12	15,19	10	10,31	27	12,33	53	12,62						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	16,00	30	37,97	26	26,80	47	21,46	107	25,48	13,335	0,038*				
	Orta Derecede Memnum	15	60,00	34	43,04	59	60,82	137	62,56	245	58,33						
	Memnunum	6	24,00	15	18,99	12	12,37	35	15,98	68	16,19						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	12,00	27	34,18	15	15,46	32	14,61	77	18,33	17,857	0,007*				
	Orta Derecede Memnum	14	56,00	37	46,84	61	62,89	139	63,47	251	59,76						
	Memnunum	8	32,00	15	18,99	21	21,65	48	21,92	92	21,90						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	2	8,00	28	35,44	16	16,49	59	26,94	105	25,00	14,068	0,029*				
	Orta Derecede Memnum	16	64,00	36	45,57	61	62,89	109	49,77	222	52,86						
	Memnunum	7	28,00	15	18,99	20	20,62	51	23,29	93	22,14						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	1	4,00	26	32,91	11	11,34	38	17,35	76	18,10	22,717	0,001*				
	Orta Derecede Memnum	17	68,00	32	40,51	65	67,01	117	53,42	231	55,00						
	Memnunum	7	28,00	21	26,58	21	21,65	64	29,22	113	26,90						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	2	8,00	25	31,65	20	20,62	47	21,46	94	22,38	8,786	0,186				
	Orta Derecede Memnum	16	64,00	35	44,30	56	57,73	112	51,14	219	52,14						
	Memnunum	7	28,00	19	24,05	21	21,65	60	27,40	107	25,48						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	1	4,00	26	32,91	15	15,46	37	16,89	79	18,81	17,327	0,008*				
	Orta Derecede Memnum	19	76,00	43	54,43	61	62,89	130	59,36	253	60,24						
	Memnunum	5	20,00	10	12,66	21	21,65	52	23,74	88	20,95						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	16,00	23	29,11	18	18,56	39	17,81	84	20,00	5,615	0,468				
	Orta Derecede Memnum	16	64,00	44	55,70	59	60,82	133	60,73	252	60,00						
	Memnunum	5	20,00	12	15,19	20	20,62	47	21,46	84	20,00						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	1	4,00	16	20,25	14	14,43	26	11,87	57	13,57	6,109	0,411				
	Orta Derecede Memnum	17	68,00	45	56,96	59	60,82	144	65,75	265	63,10						
	Memnunum	7	28,00	18	22,78	24	24,74	49	22,37	98	23,33						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	12,00	19	24,05	23	23,71	56	25,57	101	24,05	2,878	0,824				
	Orta Derecede Memnum	16	64,00	44	55,70	58	59,79	124	56,62	242	57,62						
	Memnunum	6	24,00	16	20,25	16	16,49	39	17,81	77	18,33						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	8	32,00	26	32,91	21	21,65	62	28,31	117	27,86	6,932	0,327				
	Orta Derecede Memnum	14	56,00	45	56,96	67	69,07	123	56,16	249	59,29						
	Memnunum	3	12,00	8	10,13	9	9,28	34	15,53	54	12,86						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	2	8,00	19	24,05	18	18,56	65	29,68	104	24,76	10,793	0,095				
	Orta Derecede Memnum	17	68,00	44	55,70	64	65,98	112	51,14	237	56,43						
	Memnunum	6	24,00	16	20,25	15	15,46	42	19,18	79	18,81						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	12,00	26	32,91	33	34,02	79	36,07	141	33,57	6,517	0,368				
	Orta Derecede Memnum	18	72,00	42	53,16	54	55,67	117	53,42	231	55,00						
	Memnunum	4	16,00	11	13,92	10	10,31	23	10,50	48	11,43						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	1	4,00	24	30,38	25	25,77	53	24,20	103	24,52	8,614	0,196				
	Orta Derecede Memnum	19	76,00	47	59,49	63	64,95	138	63,01	267	63,57						
	Memnunum	5	20,00	8	10,13	9	9,28	28	12,79	50	11,90						
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00						

İkamet durumları ile “Danışma hizmetinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların %68’inin, ilde yaşayanların %65,98’inin ve büyükşehirde yaşayanların %66,67’sinin danışma hizmetlerinden orta derecede memnun olduklarının belirtirken, ilçede yaşayanların %46,84’ünün danışma hizmetlerinden memnun olmadıklarını görülmektedir.

İkamet durumları ile “Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların %60’ının, ilçede yaşayanların %43,04’ünün, ilde yaşayanların %60,82’sinin ve büyük şehirde yaşayanların %62,56’sının giriş işlemlerinin yapılma sürelerinden orta düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir.

İkamet durumları ile “Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların %60’ının, ilçede yaşayanların %43,04’ünün, ilde yaşayanların %60,82’sinin ve büyük şehirde yaşayanların %62,56’sının giriş işlemlerinin yapılma sürelerinden orta düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir.

İkamet durumları ile “İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların % 56’sının, ilçede yaşayanların %46,84’ünün, ilde yaşayanların %62,89’unun ve büyükşehirlerde yaşayanların %63,47’sinin işlemleri yapılırken personelin yaklaşımından orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

İkamet durumları ile “Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların % 64’ünün, ilçede yaşayanların %45,57’sinin, ilde yaşayanların %62,89’unun ve

büyükşehirlerde yaşayanların %49,77'sinin doktorun kendisine ayırdığı süreden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

İkamet durumları ile “Doktorunuzun size yaklaşımından memnunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların %68'inin, ilçede yaşayanların %40,51'inin, ilde yaşayanların %67,01'inin ve büyükşehirlerde yaşayanların %53,42'sinin doktorunun kendisine yaklaşımından orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

İkamet durumları ile “Tetkik işlemlerin işleyişinden memnunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Köy/kasabada yaşayanların %76'sının, ilçede yaşayanların %54,43'ünün, ilde yaşayanların %62,89'unun ve büyükşehirlerde yaşayanların %59,36'sının tetkik işlemlerinin işleyişinden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 19. Sadakat Sorularının İkametgâha Göre Dağılımı

		İkamet										Ki-Kare Testi	
		Köy/Kasaba		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	Katılmıyorum	2	8,00	22	27,85	18	18,56	45	20,55	87	20,71	6,713	0,348
	Orta Derecede Katılıyorum	16	64,00	42	53,16	63	64,95	135	61,64	256	60,95		
	Katılıyorum	7	28,00	15	18,99	16	16,49	39	17,81	77	18,33		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	3	12,00	25	31,65	28	28,87	64	29,22	120	28,57	4,627	0,593
	Orta Derecede Katılıyorum	15	60,00	39	49,37	53	54,64	115	52,51	222	52,86		
	Katılıyorum	7	28,00	15	18,99	16	16,49	40	18,26	78	18,57		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	6	24,00	34	43,04	40	41,24	101	46,12	181	43,10	7,207	0,302
	Orta Derecede Katılıyorum	15	60,00	33	41,77	47	48,45	85	38,81	180	42,86		
	Katılıyorum	4	16,00	12	15,19	10	10,31	33	15,07	59	14,05		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	1	4,00	26	32,91	31	31,96	64	29,22	122	29,05	8,747	0,188
	Orta Derecede Katılıyorum	18	72,00	40	50,63	50	51,55	120	54,79	228	54,29		
	Katılıyorum	6	24,00	13	16,46	16	16,49	35	15,98	70	16,67		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	2	8,00	24	30,38	25	25,77	55	25,11	106	25,24	6,506	0,369
	Orta Derecede Katılıyorum	15	60,00	36	45,57	52	53,61	119	54,34	222	52,86		
	Katılıyorum	8	32,00	19	24,05	20	20,62	45	20,55	92	21,90		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	3	12,00	22	27,85	26	26,80	54	24,66	105	25,00	5,883	0,436
	Orta Derecede Katılıyorum	15	60,00	36	45,57	51	52,58	124	56,62	226	53,81		
	Katılıyorum	7	28,00	21	26,58	20	20,62	41	18,72	89	21,19		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	3	12,00	21	26,58	33	34,02	79	36,07	136	32,38	9,052	0,171
	Orta Derecede Katılıyorum	16	64,00	39	49,37	43	44,33	104	47,49	202	48,10		
	Katılıyorum	6	24,00	19	24,05	21	21,65	36	16,44	82	19,52		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	4	16,00	18	22,78	21	21,65	50	22,83	93	22,14	4,282	0,639
	Orta Derecede Katılıyorum	13	52,00	48	60,76	55	56,70	132	60,27	248	59,05		
	Katılıyorum	8	32,00	13	16,46	21	21,65	37	16,89	79	18,81		
	Toplam	25	100,00	79	100,00	97	100,00	219	100,00	420	100,00		

İkamet durumları ile sadakat ifadeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Anlamlı bir farklılık bulunmamasına rağmen köyde %64'ü, ilçede %53,16'sı, ilde %64,95'i ve büyükşehirde yaşayanların %61,64'ü bu hastaneden hizmet almaktan orta derece memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 20. Memnuniyet Sorularının “Hastaneye İlk Gelişiniz Mi?” Sorusuna Göre Dağılımı

		Bu hastaneye ilk gelişiniz mi?						Ki-Kare Testi	
		Evet		Hayır		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	29	54,72	201	54,77	230	54,76	0,016	0,992
	Orta Derecede Memnum	20	37,74	140	38,15	160	38,10		
	Memnunum	4	7,55	26	7,08	30	7,14		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	9	16,98	97	26,43	106	25,24	2,346	0,309
	Orta Derecede Memnum	36	67,92	227	61,85	263	62,62		
	Memnunum	8	15,09	43	11,72	51	12,14		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	22	41,51	148	40,33	170	40,48	0,190	0,910
	Orta Derecede Memnum	25	47,17	183	49,86	208	49,52		
	Memnunum	6	11,32	36	9,81	42	10,00		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	26,42	132	35,97	146	34,76	3,236	0,198
	Orta Derecede Memnum	34	64,15	187	50,95	221	52,62		
	Memnunum	5	9,43	48	13,08	53	12,62		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	8	15,09	99	26,98	107	25,48	5,873	0,053
	Orta Derecede Memnum	39	73,58	206	56,13	245	58,33		
	Memnunum	6	11,32	62	16,89	68	16,19		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	7,55	73	19,89	77	18,33	5,332	0,070
	Orta Derecede Memnum	38	71,70	213	58,04	251	59,76		
	Memnunum	11	20,75	81	22,07	92	21,90		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	18,87	95	25,89	105	25,00	2,222	0,329
	Orta Derecede Memnum	33	62,26	189	51,50	222	52,86		
	Memnunum	10	18,87	83	22,62	93	22,14		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	7,55	72	19,62	76	18,10	5,078	0,079
	Orta Derecede Memnum	35	66,04	196	53,41	231	55,00		
	Memnunum	14	26,42	99	26,98	113	26,90		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	11	20,75	83	22,62	94	22,38	0,098	0,952
	Orta Derecede Memnum	28	52,83	191	52,04	219	52,14		
	Memnunum	14	26,42	93	25,34	107	25,48		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	9	16,98	70	19,07	79	18,81	0,191	0,909
	Orta Derecede Memnum	32	60,38	221	60,22	253	60,24		
	Memnunum	12	22,64	76	20,71	88	20,95		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	26,42	70	19,07	84	20,00	1,569	0,456
	Orta Derecede Memnum	29	54,72	223	60,76	252	60,00		
	Memnunum	10	18,87	74	20,16	84	20,00		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	5,66	54	14,71	57	13,57	4,788	0,091
	Orta Derecede Memnum	40	75,47	225	61,31	265	63,10		
	Memnunum	10	18,87	88	23,98	98	23,33		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	26,42	87	23,71	101	24,05	0,577	0,749
	Orta Derecede Memnum	28	52,83	214	58,31	242	57,62		
	Memnunum	11	20,75	66	17,98	77	18,33		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	26,42	103	28,07	117	27,86	0,247	0,884
	Orta Derecede Memnum	33	62,26	216	58,86	249	59,29		
	Memnunum	6	11,32	48	13,08	54	12,86		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	28,30	89	24,25	104	24,76	0,446	0,800
	Orta Derecede Memnum	29	54,72	208	56,68	237	56,43		
	Memnunum	9	16,98	70	19,07	79	18,81		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	19	35,85	122	33,24	141	33,57	0,306	0,858
	Orta Derecede Memnum	29	54,72	202	55,04	231	55,00		
	Memnunum	5	9,43	43	11,72	48	11,43		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	12	22,64	91	24,80	103	24,52	0,177	0,915
	Orta Derecede Memnum	34	64,15	233	63,49	267	63,57		
	Memnunum	7	13,21	43	11,72	50	11,90		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		

Hastaneye ilk gelme durumu ile memnuniyet ifadeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen hastaneye ilk gelenler %54,72'si ile ilk gelişi olmayanların %54,77'si otopark hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Tablo 21. Sadakat Sorularının “Hastaneye İlk Gelişiniz Mi?” Sorusuna Göre Dağılımı

		Bu hastaneye ilk gelişiniz mi?						Ki-Kare Testi	
		Evet		Hayır		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	N	%	n	%		
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	Katılmıyorum	11	20,75	76	20,71	87	20,71	0,078	0,962
	Orta Derecede Katılıyorum	33	62,26	223	60,76	256	60,95		
	Katılıyorum	9	16,98	68	18,53	77	18,33		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	19	35,85	101	27,52	120	28,57	2,841	0,242
	Orta Derecede Katılıyorum	28	52,83	194	52,86	222	52,86		
	Katılıyorum	6	11,32	72	19,62	78	18,57		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	44	83,02	137	37,33	181	43,10	39,432	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	7	13,21	173	47,14	180	42,86		
	Katılıyorum	2	3,77	57	15,53	59	14,05		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	18	33,96	104	28,34	122	29,05	1,546	0,462
	Orta Derecede Katılıyorum	29	54,72	199	54,22	228	54,29		
	Katılıyorum	6	11,32	64	17,44	70	16,67		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	13	24,53	93	25,34	106	25,24	0,088	0,957
	Orta Derecede Katılıyorum	29	54,72	193	52,59	222	52,86		
	Katılıyorum	11	20,75	81	22,07	92	21,90		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	14	26,42	91	24,80	105	25,00	1,359	0,507
	Orta Derecede Katılıyorum	31	58,49	195	53,13	226	53,81		
	Katılıyorum	8	15,09	81	22,07	89	21,19		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	18	33,96	118	32,15	136	32,38	1,569	0,456
	Orta Derecede Katılıyorum	28	52,83	174	47,41	202	48,10		
	Katılıyorum	7	13,21	75	20,44	82	19,52		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	17	32,08	76	20,71	93	22,14	3,907	0,142
	Orta Derecede Katılıyorum	29	54,72	219	59,67	248	59,05		
	Katılıyorum	7	13,21	72	19,62	79	18,81		
	Toplam	53	100,00	367	100,00	420	100,00		

* $p<0,05$

Hastaneye ilk gelme durumu ile “Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastaneye ilk gelenlerin %83,02'sinin her hastalandıklarında bu hastaneyi tercih etmedikleri görülürken hastaneye ilk gelişi olmayanların %47,13'ü her hastalandığında bu hastaneyi tercih ettikleri ifadesine orta düzeyde katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 22. Memnuniyet Sorularının Hastaneye Geliş Sayısına Göre Dağılımı

		Cevabınız hayırsa bu hastaneye kaçınıcı gelişiniz?										Ki-Kare Testi	
		2 – 4		5 – 8		9 – 15		16 ve üstü		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	N	%	n	%	n	%		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	51,92	36	57,14	41	53,25	97	55,43	201	54,77	1,229	0,975
	Orta Derecede Memnum	20	38,46	24	38,10	30	38,96	66	37,71	140	38,15		
	Memnunum	5	9,62	3	4,76	6	7,79	12	6,86	26	7,08		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	19,23	16	25,40	25	32,47	46	26,29	97	26,43	5,354	0,499
	Orta Derecede Memnum	35	67,31	43	68,25	42	54,55	107	61,14	227	61,85		
	Memnunum	7	13,46	4	6,35	10	12,99	22	12,57	43	11,72		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	19	36,54	28	44,44	31	40,26	70	40,00	148	40,33	6,899	0,330
	Orta Derecede Memnum	31	59,62	32	50,79	36	46,75	84	48,00	183	49,86		
	Memnunum	2	3,85	3	4,76	10	12,99	21	12,00	36	9,81		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	19	36,54	23	36,51	26	33,77	64	36,57	132	35,97	2,412	0,878
	Orta Derecede Memnum	29	55,77	33	52,38	39	50,65	86	49,14	187	50,95		
	Memnunum	4	7,69	7	11,11	12	15,58	25	14,29	48	13,08		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	26,92	17	26,98	20	25,97	48	27,43	99	26,98	1,812	0,936
	Orta Derecede Memnum	30	57,69	38	60,32	41	53,25	97	55,43	206	56,13		
	Memnunum	8	15,38	8	12,70	16	20,78	30	17,14	62	16,89		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	12	23,08	13	20,63	15	19,48	33	18,86	73	19,89	2,870	0,825
	Orta Derecede Memnum	30	57,69	40	63,49	45	58,44	98	56,00	213	58,04		
	Memnunum	10	19,23	10	15,87	17	22,08	44	25,14	81	22,07		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	28,85	14	22,22	17	22,08	49	28,00	95	25,89	5,964	0,427
	Orta Derecede Memnum	27	51,92	38	60,32	44	57,14	80	45,71	189	51,50		
	Memnunum	10	19,23	11	17,46	16	20,78	46	26,29	83	22,62		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	19,23	16	25,40	15	19,48	31	17,71	72	19,62	3,235	0,779
	Orta Derecede Memnum	30	57,69	33	52,38	42	54,55	91	52,00	196	53,41		
	Memnunum	12	23,08	14	22,22	20	25,97	53	30,29	99	26,98		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	28,85	17	26,98	16	20,78	35	20,00	83	22,62	3,587	0,732
	Orta Derecede Memnum	23	44,23	33	52,38	42	54,55	93	53,14	191	52,04		
	Memnunum	14	26,92	13	20,63	19	24,68	47	26,86	93	25,34		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	7	13,46	19	30,16	14	18,18	30	17,14	70	19,07	6,630	0,356
	Orta Derecede Memnum	34	65,38	32	50,79	47	61,04	108	61,71	221	60,22		
	Memnunum	11	21,15	12	19,05	16	20,78	37	21,14	76	20,71		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	19,23	17	26,98	12	15,58	31	17,71	70	19,07	5,705	0,457
	Orta Derecede Memnum	30	57,69	36	57,14	45	58,44	112	64,00	223	60,76		
	Memnunum	12	23,08	10	15,87	20	25,97	32	18,29	74	20,16		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	6	11,54	12	19,05	13	16,88	23	13,14	54	14,71	4,719	0,580
	Orta Derecede Memnum	36	69,23	39	61,90	42	54,55	108	61,71	225	61,31		
	Memnunum	10	19,23	12	19,05	22	28,57	44	25,14	88	23,98		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	28,85	17	26,98	17	22,08	38	21,71	87	23,71	4,756	0,575
	Orta Derecede Memnum	28	53,85	39	61,90	42	54,55	105	60,00	214	58,31		
	Memnunum	9	17,31	7	11,11	18	23,38	32	18,29	66	17,98		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	15	28,85	13	20,63	22	28,57	53	30,29	103	28,07	6,837	0,336
	Orta Derecede Memnum	34	65,38	43	68,25	42	54,55	97	55,43	216	58,86		
	Memnunum	3	5,77	7	11,11	13	16,88	25	14,29	48	13,08		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	10	19,23	15	23,81	15	19,48	49	28,00	89	24,25	5,277	0,509
	Orta Derecede Memnum	31	59,62	40	63,49	45	58,44	92	52,57	208	56,68		
	Memnunum	11	21,15	8	12,70	17	22,08	34	19,43	70	19,07		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	18	34,62	18	28,57	19	24,68	67	38,29	122	33,24	11,671	0,070
	Orta Derecede Memnum	30	57,69	41	65,08	43	55,84	88	50,29	202	55,04		
	Memnunum	4	7,69	4	6,35	15	19,48	20	11,43	43	11,72		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	14	26,92	14	22,22	20	25,97	43	24,57	91	24,80	0,661	0,995
	Orta Derecede Memnum	32	61,54	42	66,67	47	61,04	112	64,00	233	63,49		
	Memnunum	6	11,54	7	11,11	10	12,99	20	11,43	43	11,72		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		

Hastaneye birden fazla gelme durumu ile memnuniyet ifadeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p < 0,05$).

Anlamli bir farklılık olmamasına rağmen hastaneye 5-8 kez gelenlerin %57,14'ünün otopark hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Tablo 23: Sadakat Sorularının Hastaneye Geliş Sayısına Göre Dağılımı

		Cevabınız hayırsa bu hastaneye kaçınıcı gelişiniz?										Ki-Kare Testi	
		2 – 4		5 – 8		9 – 15		16 ve üstü		Toplam		Ki-Kare	p
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	Katılmıyorum	12	23,08	16	25,40	16	20,78	32	18,29	76	20,71	5,793	0,447
	Orta Derecede Katılıyorum	32	61,54	41	65,08	45	58,44	105	60,00	223	60,76		
	Katılıyorum	8	15,38	6	9,52	16	20,78	38	21,71	68	18,53		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	13	25,00	23	36,51	20	25,97	45	25,71	101	27,52	7,155	0,307
	Orta Derecede Katılıyorum	30	57,69	34	53,97	40	51,95	90	51,43	194	52,86		
	Katılıyorum	9	17,31	6	9,52	17	22,08	40	22,86	72	19,62		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	20	38,46	28	44,44	27	35,06	62	35,43	137	37,33	7,120	0,310
	Orta Derecede Katılıyorum	23	44,23	32	50,79	36	46,75	82	46,86	173	47,14		
	Katılıyorum	9	17,31	3	4,76	14	18,18	31	17,71	57	15,53		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	14	26,92	21	33,33	19	24,68	50	28,57	104	28,34	9,348	0,155
	Orta Derecede Katılıyorum	29	55,77	39	61,90	41	53,25	90	51,43	199	54,22		
	Katılıyorum	9	17,31	3	4,76	17	22,08	35	20,00	64	17,44		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	12	23,08	21	33,33	17	22,08	43	24,57	93	25,34	7,114	0,310
	Orta Derecede Katılıyorum	28	53,85	35	55,56	43	55,84	87	49,71	193	52,59		
	Katılıyorum	12	23,08	7	11,11	17	22,08	45	25,71	81	22,07		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	12	23,08	19	30,16	17	22,08	43	24,57	91	24,80	9,897	0,129
	Orta Derecede Katılıyorum	27	51,92	39	61,90	43	55,84	86	49,14	195	53,13		
	Katılıyorum	13	25,00	5	7,94	17	22,08	46	26,29	81	22,07		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	15	28,85	24	38,10	23	29,87	56	32,00	118	32,15	4,517	0,607
	Orta Derecede Katılıyorum	25	48,08	32	50,79	37	48,05	80	45,71	174	47,41		
	Katılıyorum	12	23,08	7	11,11	17	22,08	39	22,29	75	20,44		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	9	17,31	14	22,22	17	22,08	36	20,57	76	20,71	5,505	0,481
	Orta Derecede Katılıyorum	32	61,54	43	68,25	43	55,84	101	57,71	219	59,67		
	Katılıyorum	11	21,15	6	9,52	17	22,08	38	21,71	72	19,62		
	Toplam	52	100,00	63	100,00	77	100,00	175	100,00	367	100,00		

Hastaneye birden fazla gelme durumu ile sadakat ifadeleri arasında istatistikse olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p < 0,05$). Anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen hastaneye 5-8 kez gelenlerin %65,08'inin bu hastaneden hizmet almaktan orta düzeyde memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 24. Memnuniyet Sorularının Hastaneyi Tercih Sebebine Göre Dağılımı

		Bu hastaneyi tercih sebebiniz nedir?																Ki-Kare Testi	
		Ekonomik imkânına uyduğu için		Hastanenin eski hastasıym		Evime veya işime yakın olması		Doktorların tanınmış ve güvenilir olması		Tavsiye edilmiş olması		Üniversite hastanesi olması		Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması		Toplam			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	Ki-Kare	p
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	7	41,18	47	54,65	30	69,77	37	55,22	35	57,38	54	58,06	20	37,74	230	54,76	-	-
	Orta Derecede Memnum	10	58,82	32	37,21	12	27,91	22	32,84	22	36,07	34	36,56	28	52,83	160	38,10		
	Memnunum	0	0,00	7	8,14	1	2,33	8	11,94	4	6,56	5	5,38	5	9,43	30	7,14		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	23,53	25	29,07	19	44,19	25	37,31	13	21,31	17	18,28	3	5,66	106	25,24	32,506	0,001*
	Orta Derecede Memnum	11	64,71	53	61,63	22	51,16	32	47,76	42	68,85	64	68,82	39	73,58	263	62,62		
	Memnunum	2	11,76	8	9,30	2	4,65	10	14,93	6	9,84	12	12,90	11	20,75	51	12,14		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	7	41,18	33	38,37	27	62,79	30	44,78	19	31,15	37	39,78	17	32,08	170	40,48	23,056	0,027*
	Orta Derecede Memnum	10	58,82	46	53,49	16	37,21	28	41,79	36	59,02	46	49,46	26	49,06	208	49,52		
	Memnunum	0	0,00	7	8,14	0	0,00	9	13,43	6	9,84	10	10,75	10	18,87	42	10,00		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	5	29,41	28	32,56	21	48,84	30	44,78	22	36,07	25	26,88	15	28,30	146	34,76	23,461	0,024*
	Orta Derecede Memnum	10	58,82	47	54,65	20	46,51	28	41,79	32	52,46	60	64,52	24	45,28	221	52,62		
	Memnunum	2	11,76	11	12,79	2	4,65	9	13,43	7	11,48	8	8,60	14	26,42	53	12,62		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	23,53	22	25,58	13	30,23	26	38,81	15	24,59	19	20,43	8	15,09	107	25,48	20,549	0,057
	Orta Derecede Memnum	11	64,71	51	59,30	26	60,47	27	40,30	36	59,02	63	67,74	31	58,49	245	58,33		
	Memnunum	2	11,76	13	15,12	4	9,30	14	20,90	10	16,39	11	11,83	14	26,42	68	16,19		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	2	11,76	17	19,77	8	18,60	23	34,33	12	19,67	11	11,83	4	7,55	77	18,33	35,248	0,000*
	Orta Derecede Memnum	14	82,35	53	61,63	28	65,12	26	38,81	33	54,10	67	72,04	30	56,60	251	59,76		
	Memnunum	1	5,88	16	18,60	7	16,28	18	26,87	16	26,23	15	16,13	19	35,85	92	21,90		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	5	29,41	23	26,74	18	41,86	21	31,34	13	21,31	19	20,43	6	11,32	105	25,00	28,781	0,004*
	Orta Derecede Memnum	11	64,71	47	54,65	21	48,84	28	41,79	33	54,10	56	60,22	26	49,06	222	52,86		
	Memnunum	1	5,88	16	18,60	4	9,30	18	26,87	15	24,59	18	19,35	21	39,62	93	22,14		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	6	35,29	19	22,09	13	30,23	16	23,88	8	13,11	9	9,68	5	9,43	76	18,10	38,965	0,000*
	Orta Derecede Memnum	11	64,71	48	55,81	25	58,14	30	44,78	36	59,02	59	63,44	22	41,51	231	55,00		
	Memnunum	0	0,00	19	22,09	5	11,63	21	31,34	17	27,87	25	26,88	26	49,06	113	26,90		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	6	35,29	22	25,58	17	39,53	17	25,37	13	21,31	14	15,05	5	9,43	94	22,38	27,607	0,006*
	Orta Derecede Memnum	10	58,82	47	54,65	21	48,84	31	46,27	29	47,54	54	58,06	27	50,94	219	52,14		
	Memnunum	1	5,88	17	19,77	5	11,63	19	28,36	19	31,15	25	26,88	21	39,62	107	25,48		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	4	23,53	16	18,60	12	27,91	14	20,90	12	19,67	16	17,20	5	9,43	79	18,81	24,564	0,017*
	Orta Derecede Memnum	11	64,71	58	67,44	28	65,12	33	49,25	33	54,10	61	65,59	29	54,72	253	60,24		
	Memnunum	2	11,76	12	13,95	3	6,98	20	29,85	16	26,23	16	17,20	19	35,85	88	20,95		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	5	29,41	14	16,28	11	25,58	14	20,90	13	21,31	21	22,58	6	11,32	84	20,00	18,072	0,114
	Orta Derecede Memnum	10	58,82	61	70,93	27	62,79	35	52,24	33	54,10	56	60,22	30	56,60	252	60,00		
	Memnunum	2	11,76	11	12,79	5	11,63	18	26,87	15	24,59	16	17,20	17	32,08	84	20,00		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	2	11,76	11	12,79	10	23,26	12	17,91	11	18,03	9	9,68	2	3,77	57	13,57	18,896	0,091
	Orta Derecede Memnum	13	76,47	55	63,95	28	65,12	41	61,19	32	52,46	63	67,74	33	62,26	265	63,10		
	Memnunum	2	11,76	20	23,26	5	11,63	14	20,90	18	29,51	21	22,58	18	33,96	98	23,33		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	7	41,18	21	24,42	15	34,88	12	17,91	16	26,23	23	24,73	7	13,21	101	24,05	24,562	0,017*
	Orta Derecede Memnum	9	52,94	55	63,95	23	53,49	43	64,18	29	47,54	55	59,14	28	52,83	242	57,62		
	Memnunum	1	5,88	10	11,63	5	11,63	12	17,91	16	26,23	15	16,13	18	33,96	77	18,33		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	17,65	25	29,07	19	44,19	17	25,37	14	22,95	25	26,88	14	26,42	117	27,86	17,639	0,127
	Orta Derecede Memnum	14	82,35	54	62,79	20	46,51	40	59,70	39	63,93	55	59,14	27	50,94	249	59,29		
	Memnunum	0	0,00	7	8,14	4	9,30	10	14,93	8	13,11	13	13,98	12	22,64	54	12,86		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	17,65	19	22,09	19	44,19	18	26,87	11	18,03	28	30,11	6	11,32	104	24,76	25,273	0,014*
	Orta Derecede Memnum	12	70,59	57	66,28	19	44,19	34	50,75	36	59,02	47	50,54	32	60,38	237	56,43		
	Memnunum	2	11,76	10	11,63	5	11,63	15	22,39	14	22,95	18	19,35	15	28,30	79	18,81		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	5	29,41	22	25,58	20	46,51	20	29,85	17	27,87	40	43,01	17	32,08	141	33,57	21,991	0,038*
	Orta Derecede Memnum	11	64,71	56	65,12	22	51,16	34	50,75	38	62,30	44	47,31	26	49,06	231	55,00		
	Memnunum	1	5,88	8	9,30	1	2,33	13	19,40	6	9,84	9	9,68	10	18,87	48	11,43		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	3	17,65	23	26,74	17	39,53	15	22,39	16	26,23	22	23,66	7	13,21	103	24,52	18,209	0,109
	Orta Derecede Memnum	13	76,47	58	67,44	23	53,49	41	61,19	34	55,74	61	65,59	37	69,81	267	63,57		
	Memnunum	1	5,88	5	5,81	3	6,98	11	16,42	11	18,03	10	10,75	9	16,98	50	11,90		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Danışma hizmetinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olmasını düşünenlerin %73,58’inin danışma hizmetlerinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Randevu sisteminden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Evine veya işine yakın olmasını düşünenlerin %62,79’unun randevu sisteminden memnun olmadıklarını belirttikleri görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Üniversite hastanesi olması nedeniyle tercih edenlerin %64,52’sinin randevu saatine uyumdan orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ekonomik imkânına uygun olması sebebiyle tercih edenlerin %82,35’inin işlemlerini yapan personelin yaklaşımından orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ekonomik imkânına uygun olması sebebiyle tercih edenlerin %64,71’inin doktorlarının kendilerine ayırdığı süreden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

bulunmaktadır ($p<0,05$). Ekonomik imkânına uygun olması sebebiyle tercih edenlerin %64,71'inin doktorlarının onlara yaklaşımında orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile "Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ekonomik imkânına uygun olması sebebiyle tercih edenlerin %58,82'sinin doktorlarının onları bilgilendirme düzeyinden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile "Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin eski hastası olması sebebiyle tercih edenlerin %67,44'ünün tetkik işlemlerinin işleyişinden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile "Hastane temizliğinden memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Doktorların tanınmış ve güvenilir olması sebebiyle tercih edenlerin %64,18'inin hastane temizliğinden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile "Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ekonomik imkânına uygun olması sebebiyle tercih edenlerin %70,59'unun hastanenin genel ısısından orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile "Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?" ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin eski hastası olması

sebebiyle tercih edenlerin %65,12'sinin hastanenin bekleme salonu fiziki görünümünden orta derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 25. Sadakat Sorularının Hastaneyi Tercih Sebebine Göre Dağılımı

		Bu hastaneyi tercih sebebiniz nedir?																Ki-Kare Testi	
		Ekonomik imkânıma uyduğu için		Hastanenin eski hastasıym		Evime veya işime yakın olması		Doktorların tanınmış ve güvenilir olması		Tavsiye edilmiş olması		Üniversite hastanesi olması		Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması		Toplam			
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	Ki-Kare	p
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	Katılmıyorum	5	29,41	13	15,12	16	37,21	17	25,37	11	18,03	21	22,58	4	7,55	87	20,71	40,898	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	11	64,71	63	73,26	26	60,47	34	50,75	39	63,93	55	59,14	28	52,83	256	60,95		
	Katılıyorum	1	5,88	10	11,63	1	2,33	16	23,88	11	18,03	17	18,28	21	39,62	77	18,33		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	6	35,29	16	18,60	21	48,84	16	23,88	18	29,51	35	37,63	8	15,09	120	28,57	32,213	0,001*
	Orta Derecede Katılıyorum	8	47,06	57	66,28	21	48,84	35	52,24	31	50,82	41	44,09	29	54,72	222	52,86		
	Katılıyorum	3	17,65	13	15,12	1	2,33	16	23,88	12	19,67	17	18,28	16	30,19	78	18,57		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	8	47,06	24	27,91	23	53,49	24	35,82	32	52,46	50	53,76	20	37,74	181	43,10	23,500	0,024*
	Orta Derecede Katılıyorum	7	41,18	50	58,14	18	41,86	30	44,78	21	34,43	31	33,33	23	43,40	180	42,86		
	Katılıyorum	2	11,76	12	13,95	2	4,65	13	19,40	8	13,11	12	12,90	10	18,87	59	14,05		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	6	35,29	21	24,42	22	51,16	16	23,88	19	31,15	30	32,26	8	15,09	122	29,05	33,271	0,001*
	Orta Derecede Katılıyorum	10	58,82	53	61,63	20	46,51	35	52,24	33	54,10	50	53,76	27	50,94	228	54,29		
	Katılıyorum	1	5,88	12	13,95	1	2,33	16	23,88	9	14,75	13	13,98	18	33,96	70	16,67		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	4	23,53	20	23,26	23	53,49	18	26,87	13	21,31	23	24,73	5	9,43	106	25,24	43,764	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	11	64,71	52	60,47	17	39,53	32	47,76	34	55,74	52	55,91	24	45,28	222	52,86		
	Katılıyorum	2	11,76	14	16,28	3	6,98	17	25,37	14	22,95	18	19,35	24	45,28	92	21,90		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	4	23,53	16	18,60	18	41,86	16	23,88	14	22,95	29	31,18	8	15,09	105	25,00	35,916	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	11	64,71	57	66,28	23	53,49	31	46,27	33	54,10	48	51,61	23	43,40	226	53,81		
	Katılıyorum	2	11,76	13	15,12	2	4,65	20	29,85	14	22,95	16	17,20	22	41,51	89	21,19		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	7	41,18	23	26,74	23	53,49	17	25,37	25	40,98	28	30,11	13	24,53	136	32,38	26,771	0,008*
	Orta Derecede Katılıyorum	9	52,94	49	56,98	15	34,88	34	50,75	23	37,70	50	53,76	22	41,51	202	48,10		
	Katılıyorum	1	5,88	14	16,28	5	11,63	16	23,88	13	21,31	15	16,13	18	33,96	82	19,52		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	4	23,53	14	16,28	22	51,16	12	17,91	13	21,31	22	23,66	6	11,32	93	22,14	37,422	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	10	58,82	58	67,44	17	39,53	41	61,19	36	59,02	58	62,37	28	52,83	248	59,05		
	Katılıyorum	3	17,65	14	16,28	4	9,30	14	20,90	12	19,67	13	13,98	19	35,85	79	18,81		
	Toplam	17	100,00	86	100,00	43	100,00	67	100,00	61	100,00	93	100,00	53	100,00	420	100,00		

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %73,26'sının orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %66,28'inin orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %58,14’ünün orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %61,63’ünün orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ekonomik imkânıma uyduğu olması nedeniyle tercih edenlerin %64,71’inin orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Bu hastaneye güvenim tamdır .” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %66,28’inin orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %56,98’inin orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi tercih etme sebepleri ile “Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.” İfadesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih edenlerin %67,44’ünün orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Tablo 26. Memnuniyet Sorularının Hastaneyi Diğer Hastanelerden Ayırt Eden Özelliğine Göre Dağılımı

		Bu hastaneye diğer hastanelerden ayırt eden özelliği nedir?										Ki-Kare Testi	
		Ulaşımın kolay olması		Hizmet kalitesinin yüksek-hızlı olması		Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olması		Hastanenin temiz ve konforlu olması		Toplam			
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	Ki-Kare	p		
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	70	64,81	90	49,72	61	50,83	9	81,82	230	54,76	15,065	0,020*
	Orta Derecede Memnum	35	32,41	72	39,78	52	43,33	1	9,09	160	38,10		
	Memnunum	3	2,78	19	10,50	7	5,83	1	9,09	30	7,14		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	39	36,11	42	23,20	24	20,00	1	9,09	106	25,24	18,077	0,006*
	Orta Derecede Memnum	64	59,26	110	60,77	82	68,33	7	63,64	263	62,62		
	Memnunum	5	4,63	29	16,02	14	11,67	3	27,27	51	12,14		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Randevu sisteminden memnun musunuz?	Memnun Değilim	59	54,63	62	34,25	45	37,50	4	36,36	170	40,48	21,710	0,001*
	Orta Derecede Memnum	44	40,74	91	50,28	68	56,67	5	45,45	208	49,52		
	Memnunum	5	4,63	28	15,47	7	5,83	2	18,18	42	10,00		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	Memnun Değilim	43	39,81	51	28,18	49	40,83	3	27,27	146	34,76	13,607	0,034*
	Orta Derecede Memnum	59	54,63	98	54,14	58	48,33	6	54,55	221	52,62		
	Memnunum	6	5,56	32	17,68	13	10,83	2	18,18	53	12,62		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	33	30,56	40	22,10	32	26,67	2	18,18	107	25,48	14,779	0,022*
	Orta Derecede Memnum	66	61,11	101	55,80	73	60,83	5	45,45	245	58,33		
	Memnunum	9	8,33	40	22,10	15	12,50	4	36,36	68	16,19		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	18	16,67	32	17,68	25	20,83	2	18,18	77	18,33	8,384	0,211
	Orta Derecede Memnum	75	69,44	106	58,56	65	54,17	5	45,45	251	59,76		
	Memnunum	15	13,89	43	23,76	30	25,00	4	36,36	92	21,90		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	Memnun Değilim	37	34,26	36	19,89	30	25,00	2	18,18	105	25,00	19,557	0,003*
	Orta Derecede Memnum	61	56,48	91	50,28	63	52,50	7	63,64	222	52,86		
	Memnunum	10	9,26	54	29,83	27	22,50	2	18,18	93	22,14		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	Memnun Değilim	25	23,15	33	18,23	16	13,33	2	18,18	76	18,10	14,237	0,027*
	Orta Derecede Memnum	68	62,96	91	50,28	66	55,00	6	54,55	231	55,00		
	Memnunum	15	13,89	57	31,49	38	31,67	3	27,27	113	26,90		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	37	34,26	35	19,34	20	16,67	2	18,18	94	22,38	20,101	0,003*
	Orta Derecede Memnum	57	52,78	88	48,62	68	56,67	6	54,55	219	52,14		
	Memnunum	14	12,96	58	32,04	32	26,67	3	27,27	107	25,48		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	25,00	33	18,23	17	14,17	2	18,18	79	18,81	25,795	0,000*
	Orta Derecede Memnum	73	67,59	93	51,38	81	67,50	6	54,55	253	60,24		
	Memnunum	8	7,41	55	30,39	22	18,33	3	27,27	88	20,95		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	27	25,00	34	18,78	22	18,33	1	9,09	84	20,00	10,100	0,120
	Orta Derecede Memnum	70	64,81	104	57,46	71	59,17	7	63,64	252	60,00		
	Memnunum	11	10,19	43	23,76	27	22,50	3	27,27	84	20,00		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	21	19,44	19	10,50	15	12,50	2	18,18	57	13,57	7,410	0,285
	Orta Derecede Memnum	69	63,89	114	62,98	75	62,50	7	63,64	265	63,10		
	Memnunum	18	16,67	48	26,52	30	25,00	2	18,18	98	23,33		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	34	31,48	35	19,34	31	25,83	1	9,09	101	24,05	17,278	0,008*
	Orta Derecede Memnum	62	57,41	103	56,91	72	60,00	5	45,45	242	57,62		
	Memnunum	12	11,11	43	23,76	17	14,17	5	45,45	77	18,33		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	37	34,26	44	24,31	35	29,17	1	9,09	117	27,86	10,535	0,104
	Orta Derecede Memnum	63	58,33	107	59,12	72	60,00	7	63,64	249	59,29		
	Memnunum	8	7,41	30	16,57	13	10,83	3	27,27	54	12,86		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	Memnun Değilim	38	35,19	40	22,10	24	20,00	2	18,18	104	24,76	17,767	0,007*
	Orta Derecede Memnum	61	56,48	96	53,04	74	61,67	6	54,55	237	56,43		
	Memnunum	9	8,33	45	24,86	22	18,33	3	27,27	79	18,81		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	Memnun Değilim	49	45,37	51	28,18	37	30,83	4	36,36	141	33,57	23,373	0,001*
	Orta Derecede Memnum	56	51,85	97	53,59	73	60,83	5	45,45	231	55,00		
	Memnunum	3	2,78	33	18,23	10	8,33	2	18,18	48	11,43		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	Memnun Değilim	34	31,48	38	20,99	28	23,33	3	27,27	103	24,52	15,388	0,017*
	Orta Derecede Memnum	67	62,04	112	61,88	83	69,17	5	45,45	267	63,57		
	Memnunum	7	6,48	31	17,13	9	7,50	3	27,27	50	11,90		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		

*p<0,05

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Otopark hizmetinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %81,82’sinin otopark hizmetlerinden memnun kalmadıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Danışma hizmetinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %68,33’ünün danışma hizmetlerinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Randevu sisteminden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %56,67’sinin randevu sisteminden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %54,55’inin randevu saatine uyumundan orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ulaşımın kolay olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %61,11’inin giriş işlemlerinin yapılma süresinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %63,64’ünün doktorun kendilerine ayırdığı süreden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ulaşımın kolay olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %62,96’sının doktorun onlara yaklaşımından orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %56,67’sinin doktorun kendilerini bilgilendirme düzeylerinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Ulaşımın kolay olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %67,59’unun tetkik işlemlerinin işleyişinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Hastane temizliğinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %60’ının hastanenin temizliğinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Hastanenin genel ısısından (havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %61,67’sinin hastanenin genel ısısından orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %60,83’ünün bekleme salonunun fiziki görünümünden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %69,17’sinin hastanenin hasta şikâyetlerine olan hassasiyetinden orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 27. Sadakat Sorularının Hastaneyi Diğer Hastanelerden Ayırt Eden Özelliğine Göre Dağılımı

		Bu hastaneye diğer hastanelerden ayırt eden özelliği nedir?										Ki-Kare Testi	
		Ulaşımın kolay olması		Hizmet kalitesinin yüksek-hızlı olması		Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olması		Hastanenin temiz ve konforlu olması		Toplam			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	Ki-Kare	p
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.	Katılmıyorum	35	32,41	34	18,78	17	14,17	1	9,09	87	20,71	25,579	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	65	60,19	101	55,80	81	67,50	9	81,82	256	60,95		
	Katılıyorum	8	7,41	46	25,41	22	18,33	1	9,09	77	18,33		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	Katılmıyorum	45	41,67	41	22,65	31	25,83	3	27,27	120	28,57	22,731	0,001*
	Orta Derecede Katılıyorum	55	50,93	93	51,38	67	55,83	7	63,64	222	52,86		
	Katılıyorum	8	7,41	47	25,97	22	18,33	1	9,09	78	18,57		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	Katılmıyorum	58	53,70	73	40,33	46	38,33	4	36,36	181	43,10	-	-
	Orta Derecede Katılıyorum	45	41,67	71	39,23	59	49,17	5	45,45	180	42,86		
	Katılıyorum	5	4,63	37	20,44	15	12,50	2	18,18	59	14,05		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	Katılmıyorum	51	47,22	39	21,55	32	26,67	0	0,00	122	29,05	37,528	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	52	48,15	98	54,14	69	57,50	9	81,82	228	54,29		
	Katılıyorum	5	4,63	44	24,31	19	15,83	2	18,18	70	16,67		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	Katılmıyorum	48	44,44	35	19,34	22	18,33	1	9,09	106	25,24	39,641	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	51	47,22	91	50,28	72	60,00	8	72,73	222	52,86		
	Katılıyorum	9	8,33	55	30,39	26	21,67	2	18,18	92	21,90		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Bu hastaneye güvenim tamdır.	Katılmıyorum	48	44,44	31	17,13	26	21,67	0	0,00	105	25,00	39,737	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	52	48,15	99	54,70	67	55,83	8	72,73	226	53,81		
	Katılıyorum	8	7,41	51	28,18	27	22,50	3	27,27	89	21,19		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Katılmıyorum	56	51,85	45	24,86	33	27,50	2	18,18	136	32,38	31,642	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	43	39,81	88	48,62	64	53,33	7	63,64	202	48,10		
	Katılıyorum	9	8,33	48	26,52	23	19,17	2	18,18	82	19,52		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	Katılmıyorum	48	44,44	30	16,57	15	12,50	0	0,00	93	22,14	51,592	0,000*
	Orta Derecede Katılıyorum	54	50,00	106	58,56	80	66,67	8	72,73	248	59,05		
	Katılıyorum	6	5,56	45	24,86	25	20,83	3	27,27	79	18,81		
	Toplam	108	100,00	181	100,00	120	100,00	11	100,00	420	100,00		

*p<0,05

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Bu hastaneden hizmet almaktan memnunuz.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %81,82’sinin hastaneden hizmet almaktan memnun olma durumuna orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı

bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %63,64'ünün hastanenin ihtiyaçlarını tam karşılama durumuna orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile "Bu hastane beklentilerimi karşılıyor." ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %81,82'sinin hastanenin beklentilerini karşılama durumuna orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile "Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim." ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %72,73'ünün hastaneyi çevrilerindekilere tavsiye etme durumuna orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile "Bu hastaneye güvenim tamdır." ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %72,73'ünün hastaneye olan güvenlerinin tam olma durumuna orta düzeyde katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile "Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum." ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %63,64'ünün hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğuna orta derecede katıldıkları görülmektedir.

Hastaneyi diğer hastanelerden ayıran özellikler ile “Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.” ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Hastanenin temiz ve konforlu olmasının diğer hastanelerden farkı olduğunu düşünenlerin %72,73’ünün hastalandıklarında tekrar bu hastaneye gelme durumlarına orta derecede katıldıkları görülmektedir.

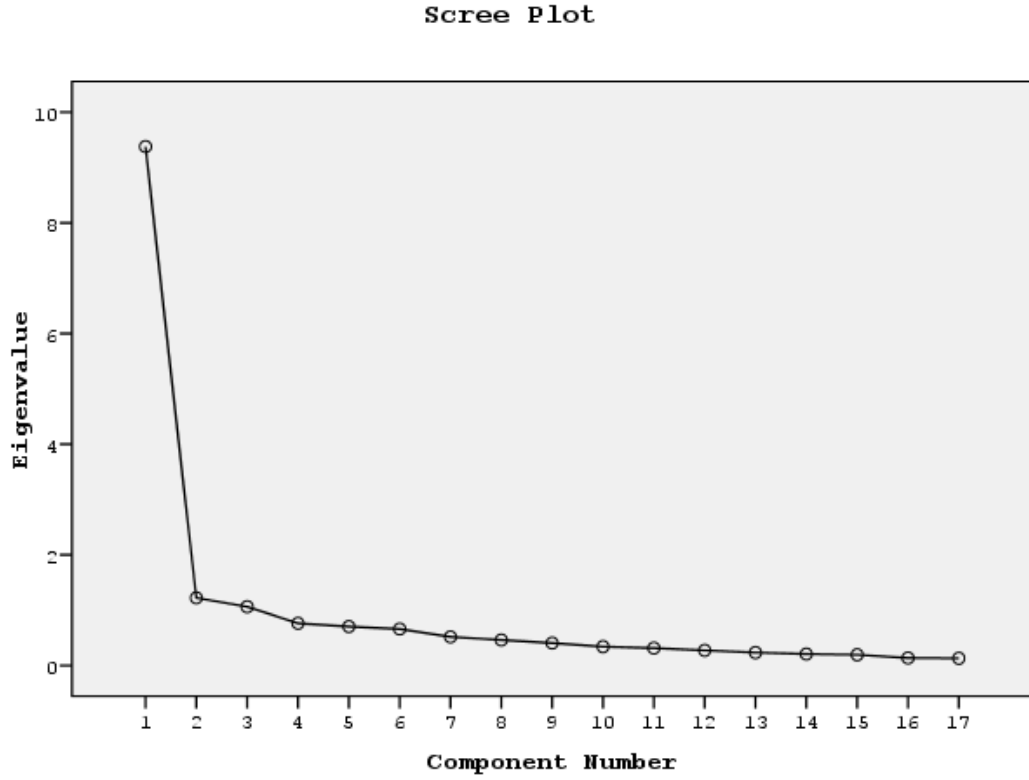
3.6. MEMNUNİYET ANKETİNİN FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI

Memnuniyet anketinin yapı geçerliliği ve toplanabilirliğinin belirlenmesi amacıyla açımlayıcı faktör analizi (AFA), güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla Cronbach alfa güvenirlik katsayıları hesaplanmıştır

3.6.1. Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA)

Memnuniyet anketinin yapı geçerliğini istatistiksel olarak tespit etmek için açımlayıcı faktör analizi tekniği kullanılmıştır. Anketin öncelikli olarak, faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla KMO ve Bartlett testi yapılmıştır. Bu kapsamda KMO testi ölçüm sonucunun 0.50 ve daha üstü, Bartlett küresellik testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir. Bu çalışma sonucunda KMO testi sonucu 0.932, Bartlett küresellik testi de ($p<0.01$) anlamlı bulunmuştur. Buna göre, değişkenler arasında yüksek korelasyonlar mevcuttur, başka bir deyişle veri seti faktör analizi için uygundur. Ankete faktör analizi yapılabileceği sonucuna ulaşılmıştır. İlk analizde, öz değeri 1’den büyük olan 3 faktör olduğu görülmektedir. Ancak Şekil 3 incelendiğinde de, tek faktörlü bir yapı olduğu ve açıklanan varyansın %55,1 olduğu görülmektedir. Bu nedenle tek faktörlü bir yapı olarak değerlendirilmiştir.

Şekil 5: Faktörlerin Öz Değerlerine Ait Saçılma Diyagramı.



Anket tek faktörden oluştuğu için, herhangi bir döndürme işlemi uygulanmamıştır. Açıklayıcı faktör analizinde maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerleri için sınır değer 0.30 olarak alınmıştır. Faktör yük değeri 0.30'un altında olan maddelerin analizden çıkartılmaları gerekmektedir. Ancak analiz sonucunda 0,30'un altında bir maddeye rastlanmamıştır. Tüm bu işlemlerin sonunda memnuniyet anketinin açıklayıcı faktör analizine ilişkin bulguları Tablo 194'de sunulmuştur.

Tablo 28. Memnuniyet Anketi Faktör Analizi Sonucu Faktör Yük Değerleri

Madde	Faktör Yük Değerleri
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?	0,822
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?	0,810
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?	0,793
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?	0,785
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?	0,782
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?	0,776
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?	0,773
Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?	0,772
Danışma hizmetinden memnun musunuz?	0,772
Randevu sisteminden memnun musunuz?	0,765
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?	0,762
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?	0,745
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?	0,682
Hastane temizliğinden memnun musunuz?	0,667
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?	0,659
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?	0,618
Otopark hizmetinden memnun musunuz?	0,593

Memnuniyet anketine yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda anketin 17 madde ve tek faktörlü olduğu sonucuna varılmıştır. Bu faktör ankete ilişkin toplam varyansın %55,1'ini açıklamaktadır. Tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın %30 ve daha fazla olmasının yeterli görülebileceğini ifade etmektedir. Bu bulgular, yapılan faktör analizi

sonucunda tek faktörlü bir yapı elde edilmekle birlikte, anketin geçerliğinin yüksek düzeyde olduğuna işaret etmektedir.

3.6.1.1. Cronbach Alfa İç Tutarlılık Anlamında Güvenirlik Katsayısı

Anketin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach alfa güvenirlilik katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan istatistiklere göre ölçeğin tek faktörlük yapısı için güvenirlilik katsayısı 0.94 olarak hesaplanmıştır. Likert tipi bir ölçek ve anketlerde yeterli sayılabilecek bir güvenirlilik katsayısının olabildiğince 1'e yakın olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu sonuçlara göre anketin tamamının güvenirliliğinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilmektedir.

Tüm bu sonuçlardan sonra memnuniyet anketinin yapı geçerliliğinin sağlandığı, toplanabilir özelliğinin olduğunu ve güvenilir olduğunu belirtebiliriz.

3.6.2. Sadakat Anketinin Faktör Analizi Sonuçları

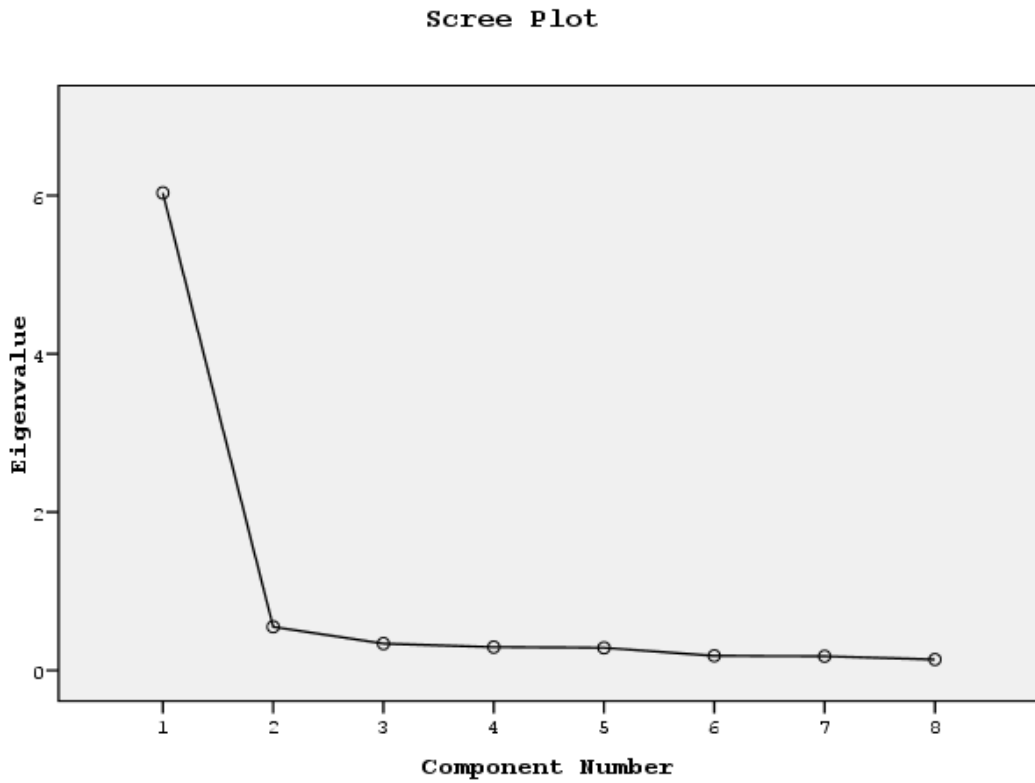
Sadakat anketinin yapı geçerliliği ve toplanabilirliğinin belirlenmesi amacıyla açımlayıcı faktör analizi (AFA), güvenirliliğinin belirlenmesi amacıyla Cronbach alfa güvenirlilik katsayıları hesaplanmıştır

3.6.2.1. Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA)

Sadakat anketinin yapı geçerliliğini istatistiksel olarak tespit etmek için açımlayıcı faktör analizi tekniği kullanılmıştır. Anketin öncelikli olarak, faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla KMO ve Bartlett testi yapılmıştır. Bu kapsamda KMO testi ölçüm sonucunun 0.50 ve daha üstü, Bartlett küresellik testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olması

gerekmektedir. Bu çalışma sonucunda KMO testi sonucu 0.945, Bartlett küresellik testi de ($p < 0.01$) anlamlı bulunmuştur. Buna göre, değişkenler arasında yüksek korelasyonlar mevcuttur, başka bir deyişle veri setimiz faktör analizi için uygundur. Ankete faktör analizi yapılabileceği sonucuna ulaşılmıştır. İlk analizde, öz değeri 1'den büyük olan 1 faktör olduğu görülmektedir. Şekil 4 incelendiğinde de, tek faktörlü bir yapı olduğu ve açıklanan varyansın %74,4 olduğu görülmektedir.

Şekil 6. Faktörlerin Öz Değerlerine Ait Saçılma Diyagramı.



Anket tek faktörden oluştuğu için, herhangi bir döndürme işlemi uygulanmamıştır. Açıklayıcı faktör analizinde maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerleri için sınır değer 0.30 olarak alınmıştır. Faktör yük değeri 0.30'un altında olan maddelerin analizden çıkartılmaları gerekmektedir. Ancak analiz sonucunda 0,30'un altında bir maddeye

rastlanmamıştır. Tüm bu işlemlerin sonunda sadakat anketinin açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulguları Tablo 195’de sunulmuştur.

Tablo 29. Sadakat Anketi Faktör Analizi Sonucu Faktör Yük Değerleri

Maddeler	Faktör Yükleri
Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.	0,907
Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.	0,905
Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.	0,905
Bu hastaneye güvenim tamdır.	0,902
Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.	0,877
Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.	0,866
Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.	0,849
Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.	0,721

Sadakat anketine yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda anketin 17 madde ve tek faktörlü olduğu sonucuna varılmıştır. Bu faktör ankete ilişkin toplam varyansın %74,4’ünü açıklamaktadır. Tek faktörlü ölçek ve anketlerde açıklanan varyansın %30 ve daha fazla olmasının yeterli görülebileceğini ifade etmektedir. Bu bulgular, yapılan faktör analizi sonucunda tek faktörlü bir yapı elde edilmekle birlikte, anketin geçerliğinin yüksek düzeyde olduğuna işaret etmektedir.

3.6.2.2. Cronbach Alfa İç Tutarlılık Anlamında Güvenirlik Katsayısı

Anketin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan istatistiklere göre ölçeğin tek faktörlük yapısı için güvenilirlik katsayısı 0.952 olarak hesaplanmıştır. Likert tipi bir ölçek ve anketlerde yeterli sayılabilecek bir güvenilirlik katsayısının olabildiğince 1’e

yakın olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu sonuçlara göre anketin tamamının güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilmektedir.

Tüm bu sonuçlardan sonra sadakat anketinin yapı geçerliliğinin sağlandığı, toplanabilir özelliğinin olduğunu ve güvenilir olduğunu belirtebiliriz.

3.6.3. Demografik Faktörlere Göre Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

Tablo 30. Cinsiyetin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		Cinsiyetiniz				
		n	Mean	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	Kadın	250	56,6	20	100	13,9
	Erkek	170	57,8	20	100	14,9
	Toplam	420	57,1	20	100	14,3
Hasta Sadakati Puanı	Kadın	250	57,3	20	100	16,8
	Erkek	170	59,7	20	100	17,6
	Toplam	420	58,3	20	100	17,1

Cinsiyete göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir($p>0,05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemekle beraber; hasta memnuniyet ve sadakat puanları erkeklerde kadınlara göre daha yüksek görülmektedir.

Tablo 31. Yaşın Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		Yaşınız					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	25 ve altı	67	57,6	58,8	20,0	100,0	16,3
	26-45	188	57,6	57,6	20,0	100,0	14,1
	46 ve üstü	165	56,2	58,8	20,0	100,0	13,8
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	25 ve altı	67	57,1	60,0	20,0	100,0	17,9
	26-45	188	57,3	57,5	20,0	100,0	16,6
	46 ve üstü	165	59,8	60,0	20,0	100,0	17,4
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

Yaşa göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir($p>0,05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemekle beraber; hasta memnuniyet ve sadakat puanları 46 yaş ve üstü grupta daha yüksek görülmektedir.

Tablo 32. Eğitimin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		Eğitiminiz					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	İlkokul/ Ortaokul	135	57,4	58,8	20,0	100,0	14,0
	Lise	147	56,3	57,6	20,0	100,0	15,7
	Üniversite/ Yüksek Lisans/ Doktora	138	57,6	57,6	20,0	100,0	13,1
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	İlkokul/ Ortaokul	135	58,3	60,0	20,0	100,0	18,7
	Lise	147	58,5	60,0	20,0	100,0	16,7
	Üniversite/ Yüksek Lisans/ Doktora	138	58,0	57,5	20,0	100,0	16,1
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

Eğitim durumuna göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p>0,05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemekle beraber; hasta memnuniyet ve sadakat puanları eğitim durumu ilkokul/ortaokul olan grupta daha yüksek görülmektedir.

Tablo 33. Mesleğin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		Mesleğiniz					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	Ev hanımı	111	56,0	57,6	20,0	95,3	13,9
	Öğrenci	48	58,9	58,8	30,6	100,0	14,4
	Kamu çalışanı	90	57,2	57,6	20,0	100,0	12,8
	Özel sektör çalışanı	92	57,3	58,8	20,0	100,0	15,3
	Emekli	79	56,9	58,8	20,0	100,0	15,3
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	Ev hanımı	111	58,0	60,0	20,0	100,0	17,9
	Öğrenci	48	58,6	60,0	25,0	100,0	16,3
	Kamu çalışanı	90	58,2	57,5	30,0	100,0	15,7
	Özel sektör çalışanı	92	57,3	60,0	20,0	100,0	17,9
	Emekli	79	59,5	60,0	20,0	100,0	17,4
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

Mesleğe göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir($p>0,05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemekle beraber; hasta memnuniyet ve sadakat puanları öğrencilerde daha yüksek görülmektedir.

Tablo 34. Toplam Gelirin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		Toplam Geliriniz					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	Asgari ücret	47	58,9	58,8	20,0	96,5	14,4
	700 TL - 1500 TL	150	55,9	58,2	20,0	100,0	15,1
	1501 TL – 2500 TL	145	56,2	56,5	20,0	100,0	13,2
	2501 TL – 3500 TL	54	57,0	58,8	20,0	83,5	13,0
	3501 TL ve daha üstü	24	66,2	61,2	43,5	100,0	15,8
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	Asgari ücret	47	57,3	57,5	20,0	100,0	16,6
	700 TL - 1500 TL	150	58,1	60,0	20,0	100,0	18,1
	1501 TL – 2500 TL	145	56,1	57,5	20,0	100,0	16,3
	2501 TL – 3500 TL	54	59,5	60,0	20,0	100,0	15,0
	3501 TL ve daha üstü	24	71,3	65,0	45,0	100,0	17,0
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

* $p<0,05$

Toplam gelire göre hasta memnuniyet puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir($p>0,05$). Toplam gelire göre hasta sadakati puanı açısından ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmektedir($p<0,05$). 3501 TL ve daha üstü gelire sahip grupta hasta sadakati puanı diğer gelir düzeyindeki hastalara göre anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 35. Sosyal Güvencenin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		Sosyal güvenceniz					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	SSK	395	57,0	57,6	20,0	100,0	14,2
	Özel Sigorta	14	57,6	57,1	20,0	100,0	22,2
	Güvencesi yok/ Yeşil kart	11	58,1	60,0	42,4	67,1	6,3
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	SSK	395	58,2	57,5	20,0	100,0	17,2
	Özel Sigorta	14	61,8	60,0	35,0	100,0	18,4
	Güvencesi yok/ Yeşil kart	11	54,8	60,0	20,0	60,0	11,8
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

Sosyal güvenceye göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p>0,05$).

Tablo 36. İkametgâhın Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırması

		İkamet ettiğiniz yerleşim yeri					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	Köy/Kasaba	25	62,9	58,8	20,0	96,5	15,3
	İlçe	79	53,3	56,5	20,0	94,1	17,0
	İl	97	57,9	58,8	20,0	100,0	13,1
	Büyükşehir	219	57,4	57,6	20,0	100,0	13,4
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	Köy/Kasaba	25	64,1	60,0	20,0	97,5	16,0
	İlçe	79	57,8	60,0	20,0	100,0	18,8
	İl	97	58,2	60,0	20,0	100,0	17,5
	Büyükşehir	219	57,8	57,5	20,0	100,0	16,4
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

İkamet edilen yerleşim yerine göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir($p>0,05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemekle beraber; hasta memnuniyet ve sadakat puanları köy/kasabada ikamet eden hastalarda daha yüksek görülmektedir.

Tablo 37. Hastaneyi Tercih Sebebinin Memnuniyet ve Sadakat Karşılaştırılması

		Bu hastaneyi tercih sebebiniz nedir?					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	1-Ekonomik imkânıma uyduğu için	17	54,8	56,5	37,6	75,3	9,8
	2-Hastanenin eski hastasıyım	86	55,7	58,8	20,0	100,0	13,7
	3-Evime veya işime yakın olması	43	50,6	50,6	20,0	68,2	10,7
	4-Doktorların tanınmış ve güvenilir olması	67	56,5	57,6	20,0	100,0	17,6
	5-Tavsiye edilmiş olması	61	58,5	58,8	20,0	100,0	14,7
	6-Üniversite hastanesi olması	93	57,0	57,6	20,0	96,5	13,1
	7-Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması	53	64,2	61,2	35,3	100,0	13,4
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	1-Ekonomik imkânıma uyduğu için	17	53,8	55,0	20,0	82,5	15,8
	2-Hastanenin eski hastasıyım	86	58,5	60,0	20,0	100,0	15,6
	3-Evime veya işime yakın olması	43	49,0	50,0	20,0	72,5	12,3
	4-Doktorların tanınmış ve güvenilir olması	67	60,5	60,0	20,0	100,0	19,0
	5-Tavsiye edilmiş olması	61	57,9	57,5	20,0	100,0	17,3
	6-Üniversite hastanesi olması	93	56,2	57,5	20,0	100,0	15,9
	7-Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması	53	67,7	60,0	30,0	100,0	18,3
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

*p<0,05

Hastaneyi tercih sebebine göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmektedir(p<0,05). Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması sebebiyle tercih eden hastalarda hasta memnuniyeti ve sadakati puanı diğer nedenlerle tercih eden hastalara göre anlamlı derecede yüksektir. Evlerine veya işlerine yakın olması sebebiyle tercih eden hastalarda memnuniyet ve sadakat puanı, hastanenin eski hastası olması nedeniyle, tavsiye nedeniyle ve üniversite hastanesi olması nedeniyle tercih eden hastalara göre anlamlı derecede düşüktür.

Tablo 38. Ayırt Edici Özelliklerin Hasta Memnuniyeti ve Sadakatının Karşılaştırması

		Bu hastaneye diğer hastanelerden ayırt eden özelliği nedir?					
		n	Mean	Median	Min	Max	SS
Hasta Memnuniyet Puanı	Ulaşımın kolay olması	108	51,8	55,3	20,0	82,4	12,5
	Hizmet kalitesinin yüksek-hızlı olması	181	59,9	58,8	20,0	100,0	15,2
	Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olması	120	57,1	58,8	20,0	100,0	13,0
	Hastanenin temiz ve konforlu olması	11	61,3	57,6	41,2	94,1	16,5
	Toplam	420	57,1	57,6	20,0	100,0	14,3
Hasta Sadakati Puanı	Ulaşımın kolay olması	108	49,9	55,0	20,0	100,0	14,8
	Hizmet kalitesinin yüksek-hızlı olması	181	62,0	60,0	20,0	100,0	18,7
	Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olması	120	59,9	57,5	20,0	100,0	14,3
	Hastanenin temiz ve konforlu olması	11	61,1	60,0	42,5	85,0	11,7
	Toplam	420	58,3	60,0	20,0	100,0	17,1

*p<0,05

Hastanenin ayırt edici özelliklerine göre hasta memnuniyet puanı ve hasta sadakati puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmektedir(p<0,05). Bu Hastaneyi diğer hastanelerden ayırt eden özelliği için ulaşımın kolay olduğunu belirten hastalarda memnuniyet ve sadakat puanı, diğer hastalara göre anlamlı derecede düşüktür.

Tablo 39: Hastane Hizmetlerinden Memnun Olmayanların Hastaneyi Tercih Etme Nedenleri

	Bu hastaneyi tercih sebebiniz nedir?															
	Ekonomik imkânıma uyduğu için		Hastanenin eski hastasıyım		Evime veya işime yakın olması		Doktorların tanınmış ve güvenilir olması		Tavsiye edilmiş olması		Üniversite hastanesi olması		Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Otopark hizmetinden memnun değilim	7	3,0	47	20,4	30	13,0	37	16,1	35	15,2	54	23,5	20	8,7	230	100
Danışma hizmetinden memnun değilim	4	3,8	25	23,6	19	17,9	25	23,6	13	12,3	17	16,0	3	2,8	106	100
Randevu sisteminden memnun değilim	7	4,1	33	19,4	27	15,9	30	17,6	19	11,2	37	21,8	17	10,0	170	100
Randevu saatine uyumdan memnun değilim	5	3,4	28	19,2	21	14,4	30	20,5	22	15,1	25	17,1	15	10,3	146	100
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun değilim	4	3,7	22	20,6	13	12,1	26	24,3	15	14,0	19	17,8	8	7,5	107	100
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun değilim	2	2,6	17	22,1	8	10,4	23	29,9	12	15,6	11	14,3	4	5,2	77	100
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun değilim	5	4,8	23	21,9	18	17,1	21	20,0	13	12,4	19	18,1	6	5,7	105	100
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun değilim	6	7,9	19	25,0	13	17,1	16	21,1	8	10,5	9	11,8	5	6,6	76	100
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun değilim	6	6,4	22	23,4	17	18,1	17	18,1	13	13,8	14	14,9	5	5,3	94	100
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun değilim	4	5,1	16	20,3	12	15,2	14	17,7	12	15,2	16	20,3	5	6,3	79	100
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun değilim	5	6,0	14	16,7	11	13,1	14	16,7	13	15,5	21	25,0	6	7,1	84	100
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun değilim	2	3,5	11	19,3	10	17,5	12	21,1	11	19,3	9	15,8	2	3,5	57	100
Hastane temizliğinden memnun değilim	7	6,9	21	20,8	15	14,9	12	11,9	16	15,8	23	22,8	7	6,9	101	100
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun değilim	3	2,6	25	21,4	19	16,2	17	14,5	14	12,0	25	21,4	14	12,0	117	100
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun değilim	3	2,9	19	18,3	19	18,3	18	17,3	11	10,6	28	26,9	6	5,8	104	100
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun değilim	5	3,5	22	15,6	20	14,2	20	14,2	17	12,1	40	28,4	17	12,1	141	100
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun değilim	3	2,9	23	22,3	17	16,5	15	14,6	16	15,5	22	21,4	7	6,8	103	100

Otopark hizmetlerinden memnun olmadığını belirten hastaların %23,5'i üniversite hastanesi olması nedeniyle hastaneyi tercih ederken, %20,4'ü ise hastanenin eski hastası olması nedeniyle tercih ettiklerini belirtmektedir.

Danışma hizmetinden memnun olmadığını belirten hastaların %23,6'sı doktorların tanınmış ve güvenilir olması ile hastanenin eski hastası olması nedeniyle hastaneyi tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Randevu sistemlerinden memnun olmayan hastaların %21,8'i üniversite hastanesi olması tercih nedenlerinin başında yer almaktadır.

Randevu saatine uyumdan, giriş işlemlerin yapılma süresinden, işlemi yapan personelin yaklaşımından ve yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun olmadığını belirten hastaların hastaneyi tercih etme nedenleri sırasıyla %20,5, %24,3, %29,9 ve %21,1 oranları ile doktorların tanınmış ve güvenilir olması olarak görülmektedir.

Doktorun kendilerine ayırdığı süreden memnun olmayan hastaların %21,9'u, doktorun yaklaşımından memnun olmayan hastaların %25'i, doktorun kendilerini bilgilendirme düzeyinden memnun olmayan hastaların %23,4'ü, tetkik işlemlerinin işleyişinden memnun olmayan hastaların %20,3'ü, kantin/kafeterya hizmetlerinden memnun olmayan hastaların %21,4'ü ve hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun olmayan hastaların %22,3'ü hastanenin eski hastası olmaları tercih nedenlerinin başında yer almaktadır.

Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun olmayan hastaların %25'i, hastane temizliğinden memnun olmayan hastaların % 22,8'i, hastanenin genel ısısından memnun olmayan hastaların % 26,9'u ve bekleme salonunun fiziki görünümünden memnun olmayan hastaların % 28,4'ü hastaneyi tercih etme nedenlerinin başında üniversite hastanesi olması gelmektedir.

Tablo 40. Hastane Hizmetlerinden Memnun Olmayanların Bireylere Göre Hastaneyi Diğer Hastanelerden Ayırt Eden Özellikler

	Bu hastaneye diğer hastanelerden ayırt eden özelliği nedir?									
	Ulaşımın kolay olması		Hizmet kalitesinin yüksek-hızlı olması		Çalışanların deneyimli, güler yüzlü ve yardımcı olması		Hastanenin temiz ve konforlu olması		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Otopark hizmetinden memnun değilim	70	30,4	90	39,1	61	26,5	9	3,9	230	100,0
Danışma hizmetinden memnun değilim	39	36,8	42	39,6	24	22,6	1	0,9	106	100,0
Randevu sisteminden memnun değilim	59	34,7	62	36,5	45	26,5	4	2,4	170	100,0
Randevu saatine uyumdan memnun değilim	43	29,5	51	34,9	49	33,6	3	2,1	146	100,0
Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun değilim	33	30,8	40	37,4	32	29,9	2	1,9	107	100,0
İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun değilim	18	23,4	32	41,6	25	32,5	2	2,6	77	100,0
Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun değilim	37	35,2	36	34,3	30	28,6	2	1,9	105	100,0
Doktorunuzun size yaklaşımından memnun değilim	25	32,9	33	43,4	16	21,1	2	2,6	76	100,0
Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun değilim	37	39,4	35	37,2	20	21,3	2	2,1	94	100,0
Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun değilim	27	34,2	33	41,8	17	21,5	2	2,5	79	100,0
Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun değilim	27	32,1	34	40,5	22	26,2	1	1,2	84	100,0
Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun değilim	21	36,8	19	33,3	15	26,3	2	3,5	57	100,0
Hastane temizliğinden memnun değilim	34	33,7	35	34,7	31	30,7	1	1,0	101	100,0
Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun değilim	37	31,6	44	37,6	35	29,9	1	0,9	117	100,0
Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun değilim	38	36,5	40	38,5	24	23,1	2	1,9	104	100,0
Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun değilim	49	34,8	51	36,2	37	26,2	4	2,8	141	100,0
Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun değilim	34	33,0	38	36,9	28	27,2	3	2,9	103	100,0

Hastane hizmetlerinden memnun olmayan hastalara göre hastaneyi diğer hastanelerden ayırt eden özellikler incelendiğinde; hizmet kalitesinin yüksek ve hızlı olması, bir diğeri de ulaşımın kolay olması ayırt edici özellikler arasında en yüksek oranda olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hasta memnuniyeti, hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya isteklerinin ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi şeklinde tanımlayabiliriz. Günümüzde sağlık hizmeti sunan kuruluşlar hastaların beklentilerini en iyi şekilde karşılayarak hastaların her hastalandığında aynı kuruluşu tercih ederek hasta sadakati oluşturmayı hedeflemektedirler.

Sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesinin yüksek olması hasta memnuniyetini etkileyen unsurlardandır. Hizmet kalitesinin yüksek olması hasta ve çalışan memnuniyetinin sağlanmasında, ekonomik kaynakların etkili ve verimli kullanılmasına ayrıca, çağdaş hizmet sunumunu yakalayabilmek için gereklidir.

Sağlık hizmeti alımında hastaneler önemli bir yere sahiptir. Hastanelerin hizmeti sunuş şekli, diğer hastanelerle arasındaki farklar, hastaya verilen önem ve aldıkları hizmetten beklentileri hastaların hastane seçimini etkilemektedir.

Hastanelerde hasta memnuniyeti her geçen gün önemi artmaktadır. Ayrıca hastaneden memnun olan hastaların her hastalandığında aynı hastaneyi tercih etmesi, hasta sadakati oluşturması hastanelerin rakiplerinden üstün olabilmesi için gereklidir.

Yapılan anket çalışmasında müşteri memnuniyeti incelenerek hastaneden memnuniyet ile hasta sadakati arasındaki ilişki araştırılmıştır. Memnun olmayan hastalarında, memnun olmadıkları hizmetler araştırılmıştır. Konunu daha iyi anlaşılması için teorilerin gerçekteki uygulamasını araştırmak için Ankara'da bulunan Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi

Hastanesi'nde Mart 2013 ve Nisan 2013 tarihleri arasında anket uygulaması yapılmıştır. Yapılan anketler istatistiksel olarak incelenmiş ve anket sorularının aralarında ilişkinin olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Anket sonuçlarına göre hastaların önemli bir kısmı hastaneden hizmet almaktan memnun olduklarını belirlenmiştir. Memnuniyet ve sadakate bakıldığında; hastaneden erkek hastaların daha memnun oldukları tespit edilmiştir. Önsüz ve ark.'nın da yaptığı araştırmada; genel memnuniyet düzeyi erkeklerde kadınlardan daha yüksek olduğu görülmüştür (Önsüz, 2008: 33-49). Yaş grubunda 46 yaş ve üstünün, eğitimde ise ilkokul ve ortaokul mezunlarının, meslekte öğrencilerin, toplam gelirden 3501 TL ve üstü, ikametgâh olarak da köy ve kasabada yaşayanların memnuniyet ve sadakat derecelerinin yüksek olduğu görülmektedir. Ercan ve ark.'nın (2004) yaptığı bir araştırmaya göre; eğitim ve gelir düzeyinin artmasıyla hastaların memnuniyet düzeyleri azalmakta ve yaşın artışıyla memnuniyet düzeyi artmaktadır.

Hastaneyi tercih sebepleri arasında öne çıkan hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması olmuştur. Hastanenin diğer hastanelerden ayırt edici özelliğinin de ulaşımın kolay olması diğer seçeneklere göre memnuniyet ve sadakati daha düşüktür.

Gelen olarak memnuniyet ve sadakat karşılaştırıldığında hastalar randevu sisteminden, bekleme salonun fiziki görünümünden pozitif yönde tespit edilirken yardımcı personelin davranış ve tutumu negatif yönde etkilediği görülmüştür.

Hastane hizmetlerinden memnun olmasalar dahi neden hastaneyi tercih ettiklerine bakıldığında; otopark hizmetlerinden memnun olmadığını belirten hastalar üniversite hastanesi olması ve hastanenin eski hastası

olması nedeniyle tercih ettiklerini belirtmektedir. Danışma hizmetinden memnun olmadığını belirten hastalar doktorların tanınmış ve güvenilir olması ve hastanenin eski hastaneleri olması nedeniyle tercih etmektedirler. Randevu sistemlerinden memnun olmayan hastalar üniversite hastanesi olması tercih nedenlerinin başında yer almaktadır. Randevu saatine uyumdan, giriş işlemlerin yapılma süresinden, işlemi yapan personelin yaklaşımından ve yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun olmadığını belirten hastalar doktorların tanınmış ve güvenilir olmasından tercih ettikleri görülmektedir. Doktorun ayırdığı süreden, hastalara yaklaşımından, bilgilendirme düzeyinden, tetkik işlemlerinin işleyişinden, kantin/kafeterya hizmetlerinden ve hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun olmayan hastalar hastanenin eski hastası olmaları tercih nedenlerinin başında yer almaktadır. Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden, hastane temizliğinden, hastanenin genel ısısından ve bekleme salonunun fiziki görünümünden memnun olmayan hastalar hastaneyi tercih etme nedenlerinin başında üniversite hastanesi olması gelmektedir.

Hastaneden hizmet almaktan memnun olamayanların neden tercih ettiklerinin ayırt edici özelliklerine bakıldığında ulaşımın kolay olmasından tercih ettikleri görülmüştür.

Sonuç olarak yapılan araştırma bulgularından, “Hasta memnuniyeti ile hasta sadakatin arasında ilişki vardır” sonucuna varılmaktadır. Memnuniyet arttıkça sadakatte artmaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgu ve sonuçlar doğrultusunda hastane yöneticilerine önerileri şöyle sıralamak mümkündür:

Hastanenin başkalarına tavsiye edilmesinde veya tavsiye edilmemesinde rol oynayan faktörlerin başında yardımcı personelin ilgi ve

nezaketi gelmektedir. Dolayısıyla, bir hizmet işletmesindeki çalışanların güler yüzlü ve hoşgörülü olması, ilgi ve nezaket göstermesi hizmetin kalitesini etkilediği gibi tavsiye konusunda da önemli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, hastanede çalışan bütün personele başta iletişim ve hasta ilişkileri konularında hizmet içi eğitimler verilmelidir.

Hastane yönetimi, doktorların ve diğer sağlık personelinin, hastalara yardımcı olmaları, hizmet sunumu sırasında anlayışlı olmaları, hastalara nazik davranmaları yönünde tutum geliştirebilmeleri için, hizmet içi eğitim programları düzenlemelidir.

Doktorlar, hastalara muayene için daha uzun süre ayırmalı, hastane yönetimi, doktorlarla işbirliği yaparak, sistemde gerekli iyileştirmeleri yapmalıdır. Muayene sonucuna göre hastaları bilgilendirirken daha anlaşılır bir dil kullanmalıdır.

Hastane yönetimi, bekleme süresinin kısaltılabilmesi için gerekli araştırmaları yapılmalıdır. Aksayan yönler tespit edilerek gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

Hastane yönetimi, hastane temizliğini yapacak olan aracı şirketin seçiminde özenli davranmalıdır. Temizlik firmasının, hastane içinde üstlendiği faaliyetlerin denetimine özen göstermelidir.

Tetkik işlemlerin işleyişi ve sonuçların bildirilme süresi hakkında bilgi verilmeli ve kısa sürede sonuçlanmalı; sonuçların bildirilme süresi uzun süreceksen, bunun nedenleri ve süresi hakkında hastaya gerekli bilgiler verilmelidir.

Hastane hakkında olumlu bir imaj oluşturulması için sunulan hizmetlerin hastalara memnuniyet sağlayarak hasta sadakati oluşturacak eğitim programları düzenlenmelidir.

Hastane yönetimi, hastaneden hizmet almaktan memnun olan ve bu memnuniyetini çevresine ileten, ayrıca yeniden ihtiyacı olduğunda, tekrar hastaneden hizmet alan hastalarının, (sadık hastaların) sayısını artırmaya önem vermelidirler.

Sağlık hizmetlerinde diğer hastanelerin önüne geçmek isteyen hastanelerin hasta memnuniyetine ve hasta sadakatine önem vermeleri gerekmektedir. Bu yönde çalışma yapmaları kaliteyi ve memnuniyeti arttırmaya çalışmaları işletmeleri, gelecekte rakiplerinin önüne geçmesinde faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

AK, Bilal; **Hastane Yöneticiliği**, H.Ü. Sağlık İdaresi Y.O. Ankara, Özkan Matbaacılık, 1990.

ALCAN, Zehra; “Bayındır Tıp Merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Hasta Memnuniyeti Anket Sonuçları”, **Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü Sempozyumu**, 1-2 Kasım, Ankara, 1996.

ALPUGAN, Oktay; “Hastane İşletmelerinde Plan ve Bütçe”, **Kütahya Yönetim Bilimleri Dergisi**, Kütahya, 1995.

ALTINTAŞ, Murat H; **Tüketici Davranışları**, İstanbul, Alfa Yayınları, 2000.

AYDOĞAN, Ümit; **Aile Hekimliğinde Hasta Memnuniyeti**, Gülhane Askeri Tıp Akademisi Askeri Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı Başkanlığı, Uzmanlık Tezi, Ankara, 2005.

BULBUL Selda; “Genç Bir Hastane ve Pediatri Hizmetlerinden Memnuniyetini Etkileyen Faktörler”, **Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi** 10(2), Kırıkkale, 2008.

CKOI, Son, LEE, Hanjoon; Kim, CHANKON, Lee, Sunhee.; “The Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction Relationship in South Korea: Comparisons Across Gender, Age and Types of Service”, *The Journal of Services Marketing*, Cilt: 19, Sayı: 3, 2005.

ÇATI, Kahraman, KOÇOĞLU, Cenk; **Müşteri Sadakati İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2003.

ÇİÇEK, Recep; **İlişki Pazarlamasının Uygulaması Ve Hastane Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma** İstanbul: Yayınlanmamış

Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, İstanbul, 2002.

ÇOBAN, Suzan; **Müşteri Sadakatının Kazanılmasında Veri Tabanlı Pazarlamanın Kullanımı**, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı: 19 Nevşehir, 2005.

GÖZLER Ö; "Sadakat Mitleri Şirket Batırır mı?", **Capital Dergisi**, Mart Sayısı, 2006.

DEĞERMEN, H. Anıl; **Hizmet Ürünlerinde Kalite Müşteri Tatmini ve Sadakati**, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2006.

DERİN, Neslihan, DEMİREL, Erkan; "Hasta Görüşlerine Göre Oluşan Kurum Ünu İleHasta Tutum Ve Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Turgut Özal TıpMerkezi Örneği", **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 21, Sayı: 2, Elazığ, 2011.

DEVEBAKAN, Nevzat; **Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ölçümü**, İzmir 2005.

ENDİZ, Oğuz; **Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini**, 2003.

ERCAN İ, EDİZ B, KAN İ; "Hastaların Sosyo-ekonomik Durumlarına Göre Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin İncelenmesi", **İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, Sayı: 11, Sivas, 2004.

FİŞEK, Nusret; **Halk Sağlığına Giriş**, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Dünya Sağlık Örgütü Hizmet Araştırma ve Araştırmacı Yetiştirme Merkezi Yayın No:2, 1963.

GÖZLER Ö; "Sadakat Mitleri Şirket Batırır mı?", **Capital Dergisi**, Mart Sayısı, 2006.

GRÖNROOS, Christian; **Service Management and Marketing**, Massachusetts, Lexington Books, 1990.

GÜLDAL Dilek, SEMİN S., OĞLAK S.; “Üçüncü Basamak Hastanelere Başvuru Nedenleri”, **3. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu**, Ankara, Ankara Üniversitesi Yayınları, 2000.

HAYRAN, Osman - HAYDAR, Sur; **Hastane Yöneticiliği**, İstanbul, Nobel Tıp Kitapevi, 1997.

KALDER; **Müşteri Memnuniyeti Yönetimi**, İstanbul, Kalder Yayınları, Yayın No:31, Kasım, 2000.

KARABULUT, Kerem, YAPRAKLI, Şükrü; “Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Kalite Düzeyinin Belirlenmesi –Erzurum’da Bir Uygulama-”, **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.15, Mart 2001, Sayı 1-2

KAVUNCUBAŞI, Şahin; **Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi**, Ankara, Siyasal Kitapevi, 2000.

KIM, Kwang-Jae, ve Diğerleri, “The impact of Network Service Performance on Customer Satisfaction and Loyalty: High-Speed Internet Service Case in Korea”, **Expert Systems with Applications**, 32, 2007

KOTLER, Philip; **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**, PrenticeHall International 9.B., New Jersey, 1997.

KURTULMUŞ, Sevgi; **Sağlık Ekonomisi ve Hastane Yönetimi**, İstanbul, Değişim Dinamikleri Yayınları, 1998.

LOVELOCK, Christopher, and LAUREN, Wright; **Principles of Services Marketing and Management**, Second Edition, New Jersey, USA: Prentice Hall, 2001

LOVELOCK, Christopher, WIRTZ, Jochen; **Services Marketing People, Technology, Strategy**, Seven Edition, New Jersey, USA, 2011.

MUCUK, İsmet; **Modern İşletmecilik**, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 1998.

ÖNSÖZ, Muhammed Fatih; “İstanbul’da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi” **Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, Cilt:21, Sayı:1, İstanbul, 2008.

ÖZER, Ali, ÇAKIL, Enver; “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler”, **Tıp Araştırmaları Dergisi**, 5(3), 2007.

ÖZTEK, Zafer; **Temel Sağlık Hizmetleri**, Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı Yayını, 86/33, Kısa Dizi No:1, Ankara, 1986.

ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe; **Hizmet Pazarlaması**, Eskişehir, Ekin Yayınevi, 2010.

PEŞKİRCİOĞLU, Nurettin; “Hizmet Sektöründe Kalite, Kalite Güvencesi ve Sağlık Hizmetlerinde Uygulanması”, **Verimlilik Dergisi**, Ankara, MPM Yayınları, 1992.

POYRAZ, Kemal, TAŞKIN, Ercan ve KARA, Hakan; “Demiryolları İşletmesi’nde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi ve Bir Uygulama”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Eskişehir, 2004.

SAYIN,Kudret Şevket; “Hizmet Sağlık İşletmelerinin Verimliliğinin Artırılmasında Maliyetlerin Önemi”, **II. Verimlilik Kongresi Bildirisi**, Ankara, MPM Yayını, 1994.

SEÇİM Hikmet; **Hastane Yönetim ve Organizasyonu**, İstanbul, 1991.

SÖZEN, Cemil, ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut; **Sağlık Hizmetlerinde ve İşletmelerinde Yönetim**, İstanbul, Nobel Dağıtım, 1999.

ŞENTÜRK, Leyla Özer; **Hizmet Sektöründe Müşteri Tatmini-Rusya Federasyonu Vatandaşlarının Türkiye'ye Seyahatlerine İlişkin Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini Ölçümü**, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara,1998.

TENGİLİMOĞLU, Dilaver, IŞIK, Oğuz, AKBOLAT, Mahmut; **Sağlık İşletmeleri Yönetimi**, Ankara, Nobel Dağıtım, 2009.

UÇKUN, Nurullah; **Yeni Yatırım Kararlarının Alınmasında Maliyet Fayda Endeksinin Kamu Hastanelerinde Kullanımı ve Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir, 1998.

ÜNALAN, Demet; “Kayseri Devlet Hastanesi’nden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu” Fırat **Sağlık Hizmetleri Dergisi**, Cilt:3, Sayı:8, Elazığ, 2008.

VAROLAN, A.; **Müşteri Sadakati Yönetimi**, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü), İstanbul, 2002.

YALÇIN, İbrahim, KOÇAK, Seçim; “Niğde Devlet Hastanesinde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma” **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 2, Niğde, 2009. s.19-41,

YILMAZ Meryem; “Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti”, **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 5 (2), Sivas, 2001.

YILMAZ, Veysel, ÇATALBAŞ, Gaye; “Kredi Kartlarına İlişkin Algının Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati Üstüne Etkisi”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar**, Cilt: 44 Sayı: 513, 2007.

YURDAKUL, Müberra; “İlişkisel Pazarlama Anlayışında Müşteri Sadakati Olgusunun Ayrıntılı Bir Şekilde Analizi”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Kütahya, 2007.

WOLF, E.J.; "A New Approach to Healthcare Marketing", **Healthcare Executive**, Cilt: 16, Sayı: 1, Ocak/Şubat, 2001.

ZAİM, Halil; "Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması" **Sosyal Siyaset Konferansları**, Sayı: 59, 2010/2.

<http://www.akademikbakis.org> (Erişim tarihi: 20/02/2013)

www.kalder.org (Erişim tarihi: 27/02/2013)

www.merih.net/m1/woguzen21.htm (Erişim tarihi: 18/02/2013)

EK - ANKET FORMU**Değerli Katılımcı,**

Bu anket formu “Sağlık Hizmetlerinde Hasta (Müşteri) Memnuniyeti Sağlanarak Hasta Sadakati Oluşturulması” konulu tez çalışmasına veri sağlamak üzere hazırlanmıştır.

Vereceğiniz cevaplar araştırmanın amacı dışında kullanılmayacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu nedenle, ankete adınızı ve soyadınızı lütfen yazmayınız.

İlginiz ve katkılarınız için teşekkür ederim.

Fusun ÜZÜMCÜ

1. Cinsiyetiniz

(1) Kadın (2) Erkek

2. Yaşınız

(1) 18 ve altı (2) 19-25 (3) 26-35 (4) 36-45
(5) 46-55 (6) 56-65 (7) 66 ve üstü

3. Eğitiminiz

(1) İlkokul
(2) Ortaokul
(3) Lise
(4) Üniversite
(5) Yüksek lisans/Doktora

4. Mesleğiniz

(1) Ev hanımı
(2) Öğrenci
(3) Kamu çalışanı
(4) Özel sektör çalışanı
(5) Emekli

5. Toplam Geliriniz

(1) Asgari ücret
(2) 700 TL - 1500 TL
(3) 1501 TL – 2500 TL
(4) 2501 TL – 3500 TL
(5) 3501 TL ve daha üstü

6. Sosyal güvenceniz

- (1) SGK
- (2) Yeşil Kart
- (3) Özel Sigorta
- (4) Güvencesi yok

7. İkamet ettiğiniz yerleşim yeri

- (1) Köy
- (2) Kasaba
- (3) İlçe
- (4) İl
- (5) Büyükşehir

8. Bu hastaneye ilk gelişiniz mi?

- (1) Evet
- (2) Hayır

9. Cevabınız hayırsa bu hastaneye kaçınıcı gelişiniz?

- (1) 2 – 4
- (2) 5 – 8
- (3) 9 – 15
- (4) 16 ve üstü

10. Bu hastaneyi tercih sebebiniz nedir?

- (1) Ekonomik imkânıma uyduğu için
- (2) Hastanenin eski hastasıyım
- (3) Evime veya işime yakın olması
- (4) Doktorların tanınmış ve güvenilir olması
- (5) Tavsiye edilmiş olması
- (6) Üniversite hastanesi olması
- (7) Hastanenin tanı ve tedavi imkânlarının fazla olması

11. Bu hastaneye diğer hastanelerden ayırt eden özelliği nedir?

- (1) Ulaşımın kolay olması
- (2) Hizmet kalitesinin yüksek olması
- (3) Hizmet sunuşunun hızlı olması
- (4) Çalışanların deneyimli ve güler yüzlü olması
- (5) Çalışanların hastalara yardımcı olması
- (6) Hastanenin temiz ve konforlu olması

12.- 28. arasındaki sorular hasta memnuniyeti ile ilgili sorulardır. Lütfen tek seçeneği işaretleyiniz.

	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	Tam memnunum
12. Otopark hizmetinden memnun musunuz?					
13. Danışma hizmetinden memnun musunuz?					
14. Randevu sisteminden memnun musunuz?					
15. Randevu saatine uyumdan memnun musunuz?					
16. Giriş işlemlerin yapılma süresinden memnun musunuz?					
17. İşleminizi yapan personelin yaklaşımından memnun musunuz?					
18. Doktorunuzun size ayırdığı süreden memnun musunuz?					
19. Doktorunuzun size yaklaşımından memnun musunuz?					
20. Doktorunuzun sizi bilgilendirme düzeyinden memnun musunuz?					
21. Tetkik işlemlerin işleyişinden memnun musunuz?					
22. Tetkik sonuçlarının bildirilme süresinden memnun musunuz?					
23. Yardımcı personel ilgi ve nezaketinden memnun musunuz?					
24. Hastane temizliğinden memnun musunuz?					
25. Katin/ Kafeterya hizmetlerinden memnun musunuz?					
26. Hastanenin genel ısısından (Havalandırma/ısıtma) memnun musunuz?					
27. Bekleme salonu fiziki görünümünden memnun musunuz?					
28. Hastanenin hasta şikâyetlerine hassasiyetinden memnun musunuz?					

29.-36. arasındaki hasta sadakati ile ilgili sorulardır. Lütfen tek seçeneği işaretleyiniz.

	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tam Katılıyorum
29. Bu hastaneden hizmet almaktan memnunum.					
30. Bu hastane ihtiyaçlarımı tam olarak karşılıyor.					
31. Her hastalandığımda bu hastaneye geliyorum.					
32. Bu hastane beklentilerimi karşılıyor.					
33. Bu hastaneyi çevremdekilere tavsiye ederim.					
34. Bu hastaneye güvenim tamdır.					
35. Bu hastanenin diğer hastanelerden daha iyi olduğunu düşünüyorum.					
36. Hastalanırsam tekrar bu hastaneye gelirim.					