

Sağlık sektöründe hizmet kalitesi ölçümü

Service quality measurement in health sector

Filiz Duran

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sağlıkta Kalite Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Bölümü, İstanbul/Türkiye filizz.durannn@gmail.com, 0009-0008-9633-1440

Öz

Bu çalışma bir sistematik bir araştırma çalışması niteliğindedir. Araştırmanın temel amacı, 2012-2022 tarihleri arasında yazılmış olan Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü hakkında ki hasta beklenti düzeylerinin belirlenmesine yönelik yazılan makalelerin sistematik olarak ele alınmasını içermektedir. Google Akademik üzerinden literatür taranarak konuyla alakalı makaleler incelenmiştir. Arama butonuna 'sağlık', 'hizmet', 'kalite' ve 'servqual' anahtar kelimeleri yazılarak tarama yapılmıştır. Tam metnine ulaşılabilen 11 makale bu çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın kaynakları 2012-2022 tarihleri arasında yayınlanan Google Akademik'te yayınlanan kaynaklardan oluşmaktadır. Araştırmada yerli literatürde sağlık sektöründen hizmet alan hastaların kalite algıları ile ilgili yapılmış çalışmalar araştırma türü, örneklem büyüklüğü, amaç, sonuç ve öneriler açısından değerlendirilmiştir. Yapılan araştırmalar sonucunda yatarak tedavi gören hastalar üzerinde yapılan hizmet kalitesi ölçümleri daha objektif değerlendirme imkânı sağlaması açısından önemli olduğu anlaşılmıştır. Hizmet kalitesi düzeyleri hastaların cinsiyetlerine ve eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemiş, hastaların cinsiyetleri ve eğitimleri algıladıkları hizmet kalitesi üzerinde belirleyici olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hastaların yaşları arttıkça hizmet kalitesine yönelik beklentileri yükseldiği sonucuna ulaşılmış bunun sebebi olarak bireylerin yaşları arttıkça hizmet kalitesindeki beklentilerinin yükseldiği anlaşılmıştır. Sağlık hizmeti veren işletmelerde düzenli olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümleri hasta beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak, hizmet kalitesinin iyileştirilmesini ve kullanılan kıt kaynakların maliyetlerinin azaltılmasına yararı dokunacaktır

Anahtar Kelimeler:

Sağlık, Kalite, Hizmet, Servqual

ABSTRACT

This study is a system research study. The main purpose of the research is to consider the articles written between 2012-2022 about the measurement of service quality in health services as systems for determining patient expectation levels. Check out articles on literature search on Google Scholar. The search button was searched by typing the keywords 'health', 'service', 'quality' and 'servqual'. 11 articles whose full archive can be accessed are included in this study. Sources of the research are in the publication of Google Scholar, published between 2012-2022. In the research, the trial conducted with the quality perceptions of the patients receiving service in the health sector in the domestic literature was evaluated in terms of research type, sampling tendency, purpose, results and recommendations. As a result of the configurations, it has been understood that the structured service quality measures on inpatients are important in terms of using the possibility of more comprehensive evaluation. Based on the service quality, the evaluation according to the gender and educational status of the patients did not show a determinant, and it was found whether the gender and education of the patients were above the perceived service quality. It was concluded that the expectations for the service quality increased over the age of the patients, and it was understood that the expectations of the age-laden service quality of the individuals increased as the reason for this. Regular service quality measurements in health care businesses will ensure that patient effects are met, and will benefit from reducing the storage area of the service and the acquisition of scarce resources used.

Key Words:

Health, Quality, Service, Servqual

Corresponding Author/Sorumlu Yazar:

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sağlıkta Kalite Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Bölümü, İstanbul/Türkiye, filizz.durannn@gmail.com, 0009-0008 9633-1440

DOI:

10.5281/zenodo.10302776

Received Date/Gönderme Tarihi:

05.04.2023

Accepted Date/Kabul Tarihi:

26.10.2023

Published Online/Yayımlanma Tarihi

01.12.2023

1.GİRİŞ

Kalite “müşteriye uygunluk”; “şartlara uygunluk”; “bir mal ya da hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü” ve “tüketicinin isteklerine uygunluk derecesi” şeklinde tabir edilmektedir (Yavan-Temizkan vd., 2019). Tüketicilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan veya bu beklentiyi aşan ürün/hizmet kaliteli olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkıldığında kalite kavramının müşterielerin beklenti ve algılarını odak noktasına aldığı söylenebilmektedir (Çıraklı-Gözlü vd., 2014).

Hizmet kalitesi çok farklı değişkenlerden etkilenen bir yapıdadır. Hizmet kalitesinin yabancı literatürde benimsenmiş boyutları incelendiğinde, maddi değerler ile birlikte, çalışan hal ve tutumlarına dayalı olan empati, güvenilirlik, güvence gibi faktörlerin öne çıktığı izlenmiştir (Şahinli-Tarım vd., 2020). Bununla birlikte, hizmet kalitesinin boyutları, tüketicilerin verilen hizmetlerin memnun olmasına imkan veren bütün fiziksel ve fiziksel olmayan faktörleri de içermektedir (Valarie-Leonard vd., 1996).

Hizmetlerin başlıca beş özelliği bulunmaktadır. Bunlar; Dokunulmazlık (soyut olma) ,heterojen olma (türdeş olmamak), üretim ve tüketimlerinin eşzamanlılığı, stoklanamama ve sahipliktir (Zeithaml-Bitner vd., 2000). Hizmetlerin bu beş özelliğinden dolayı sağlık hizmet kalitesinin ölçümü zorlaşmaktadır. Hizmet sektöründe hizmet kalitesini sağlayabilmenin ilk basamağı sunulacak hizmetin özelliklerinin ve diğer sektörlerle arasındaki farkın anlaşılmasıdır (Çiftçi, 2006). Tüketiciler bir ürün satın alırken ürünün estetiğine, görünüşüne, tadına ve kokusuna bakıp değerlendirip ürünü alıp almama konusunda karar verebilmektedirler ancak sağlık hizmeti alımında tutum, güvenilirlik ve personelin davranışları hizmeti satın alıp almamaya karar verici etmenler olarak ortaya çıkmaktadır (Yavan-Temizkan vd., 2019). Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeyi, hizmet alınan kurumun ve verilen hizmetin kalitesinin bir ölçüsüdür (Mohammad-Taşkiran vd., 2007). Ancak; bazı yazarlara göre hastalar, hastaneler hakkında teknik bir bilinç düzeyine sahip değildir. Bu nedenle değerlendirmelerinde hastanenin fiziksel görünümünü ve personelin yaklaşımını önemsemekte, hastanenin kalitesi hakkında doğru kriterler kullanamamaktadırlar (Devebakan-Aksaraylı, 2003;Rahman-Erdem vd., 2007).

Hasta bakış açısıyla hizmet kalitesi, sağlık hizmeti sunanların anlayışından farklı olarak, hizmetin teknik yönü kadar, sağlık kuruluşunun fiziksel olanakları, atmosferi, personelin davranışları gibi unsurlarını da kapsamaktadır (Savaş-Kesmez vd., 2014). Sağlık insan açısından değerli olduğundan dolayı sağlıkta hizmet kalitesi de büyük önem arz etmektedir. Sağlık ve sağlık hizmetleri sunumu hem birey sağlığı açısından hem de dolayısıyla toplum sağlığı açısından insan yaşamının kaliteli bir şekilde sürdürülmesinde ve sağlığın korunmasında etkili olmaktadır. Sağlık hizmeti sunucuları çalışmalarını sürdürebilmek ve artan rekabet şartlarında sürekliliğini sağlayabilmek için hizmet kalitesi ölçümlerini düzenli olarak yapmalı ve bu konuyla ilgili hedeflerini belirleyerek gerekli çalışmalarını yürütmelidir (Genç, 2019).

Hastanelerin klinik kalitelerini geliştirme, sunulan hizmet kalitesini iyileştirme ve maliyetleri azaltma açısından hizmet kalitesi ve performans ölçümü ile ilgili kabul gören yaygın bir yöntem bulunmasa da, hasta ve hasta yakınlarının beklenen ve algılanan hizmet anlayışlarına göre Servqual ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin değerlendirilmesi oldukça yaygın bir yöntemdir (Rahman-Erdem vd., 2007).

Hizmet kalitesi ile ilişkili 1985-1994 yılları arasında Parasuraman, Zeithaml ve Berry, hizmet kalitesinin tanımlanması yaparak boyutlarını belirlemiş ve kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirmiştir. SERVQUAL ölçeği müşteri bakış açısı ile, hizmet sunan firmaların algılanan hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiştir (Şahinli-Tarım vd., 2020).

Servqual modelinde hizmet kalitesi beş boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar (Bişkin, 2018):

- Fiziksel Özellikler (Tangibles): İşletmenin kullandığı, bina, araç gereç ve personelin görüşünü
- Güvenilirlik (Reliability): Yapılan hizmet doğru bir şekilde yerine getirilmesi
- Heveslilik (Responsiveness): Personelin hastalara yardım etme ve hizmet vermede istekli olması
- Güven (Assurance): Personelin nazik davranışı, bilgili olmasını ve hastalara güven verme duygusunu yaratması
- Empati (Empathy): Personelin kendisini hastanın yerine koyarak onlara ilgi göstermesidir.

Servqual ölçeği Hizmet kalitesinin sayısal olarak ölçümünü gerçekleştirebilmek amacı ile "Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli" şeklinde de ifade edilmektedir (Rahman-Erdem vd., 2007). Beklenen hizmet kalitesi, tüketicinin hizmet ile ilgili talep veya arzularını açıklamaktadır. Algılanan hizmet kalitesi ise, tüketicinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile aldığı net hizmet tecrübesini karşılaştırmasının bir neticesi olarak, beklentiler ile algılanan performans ilişkisindeki farkın yönü ve derecesi şeklinde tanımlanabilir (Savaş-Kesmez vd., 2014). Algılanan hizmet kalitesini etkileyen faktörler; iletişim, ulaşılabilirlik, inanılabilirlik, nezaket, yeterlilik, güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler ve müşteriye anlamak şeklinde sıralanabilir (Şahinli-Tarım vd., 2020). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ile ilgili yazın incelendiğinde, sağlık işletmesi müşterilerinin algıladıkları hizmetin kalitesini ölçmede SERVQUAL ölçeğinin bir standart olarak kullanıldığı görülmektedir (Şahinli-Tarım vd., 2020). SERVQUAL modeli tüketicilerin algılanan performans (P) ile önceki beklenti (E) arasında bir karşılaştırma yaptığını saptamıştır. Bu karşılaştırma; negatif doğrulama (P < E olduğunda) ile sonuçlanır. Olumsuz onay genellikle müşterinin memnuniyetsizliğine yol açmaktadır. Onayın müşteriye (sadece) memnuniyet getirmesi muhtemeldir. Son olarak, olumlu onaylama daha yüksek düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaya meyillidir (Laohasirichaikul- Chaipooirutana vd., 2009).

SONUÇ

Sağlık hizmetleri ertelenemez ve hata kaldıramaz nitelikte olması, tıbbi terminolojinin sıradan vatandaşlar için anlaşılabilirliği, hasta ve yakınlarının duygu durumlarından dolayı sağlık hizmeti diğer hizmetlerden çok farklılaşmaktadır (Öztürk 2019; Türkoğlu-Yılmaz, 2022). Sağlık hizmetlerinde ayrı uzmanlık alanları, farklı meslek mensupları bir arada bulunması sebebiyle kalitenin varlığını ve devamlılığını sağlayabilmek çok güçleşmektedir (Öztürk, 2019).

Hastane yönetimi, teknolojik gelişmeleri takip edilerek devamlı yeni teknolojiye uyumu sağlamalı, bekleme alanlarını iyi dizayn ederek hastalar için konforu oluşturmaları, hijyene uluslararası standartlarda

Tablo 1. Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Değerlendirme Sonuçları

Yazarlar (YIL)	Genç (2019)	Öztürk (2019)	Samancı-Kök (2020)	Bayraktar-Vatansever (2021)
Çalışma Türü	Deneysel	Deneysel	Deneysel	Deneysel
Örneklem	n=300	n=280	n=180	n=248
Yöntem	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.
Amaç	Sivas Numune Hastanesi'nde yatan hastaların hizmet kalite algısının değerlendirilmesidir.	Haydarpaşa Numune Hastanesi sağlık kullanıcılarının sağlık hizmetlerine yönelik beklentileri ile almış oldukları sağlık hizmetlerine yönelik algının karşılaştırılarak hizmet kalitesini ölçmektir.	Samsun'da hizmet sunan bir hastanede hizmet alan yatan hastaların, hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yaş, cinsiyet ve öğrenim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır.	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinin hizmet kalitesini ölçmektir.
Sonuç	Sağlık hizmetlerinde kalite hastaların algıladıkları sağlık hizmeti kalitesi yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir. Hastaların algıladıkları sağlık hizmeti kalitesi öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Yatış şekli acil olan hastaların personel hizmet kalite değerlendirilmesi yatış şekli poliklinik muayene olan hastaların personel hizmet kalite değerlendirilmesi puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.	Sağlık hizmeti kullanıcılarını sağlık hizmetlerine yönelik beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ile hastaların demografik özellikleri (cinsiyetleri ve gelir düzeyleri) arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görüldü. Bununla beraber beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında p=0,001 düzeyinde anlamlı fark olduğu saptanmıştır.	Hastaların cinsiyet gruplarında ve yaş gruplarında sağlık hizmeti kalitesi algısı farklılık göstermez iken hastaların eğitim düzeyleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir.	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin hasta beklentilerini karşılamadığı özellikle fiziki faktörlerinin yetersizliği tespit edilmiştir. En büyük kalite boşluğu sırasıyla fiziksel özellikler, empati, heveslilik, güven ve güvenilirlik boyutları olarak saptanmıştır.
Öneriler	Köklü bir hastanede sağlıkta hizmet kalite algısı ölçülerek yeni bir hastane ile köklü bir hastane arasındaki hizmet kalite algısı karşılaştırılabilir. Çalışma belirli zaman aralıklarında aynı hastanede uygulanarak, hastanenin hasta beklentisini sürekli olarak karşılaması sağlanabilir.	Hastanenin bulundurduğu araç gereç ve donanımlar, kullanılan malzemelerin yeterliliği, çalışanların temiz ve düzenli olma durumu, hastane personelinin güven vermesi, hizmetlerin zamanında gerçekleştirilmesi, çalışanların bilgi seviyeleri konularında çalışma ve geliştirmeler yapılmalıdır. İlgili sağlık kurumunun fiziksel imkânları, özellikle de hastanenin köklü tarihinden kaynaklı bina yapısının tadilat yapılamaması ancak tarihi olmayan kısımların yeniden modern bir şekilde yapılmalıdır.	Hastaların sağlık hizmeti kalitesi algılamaları üzerine sürekli güncel çalışmalar yapılmalıdır.	Çalışmanın sonuçlarına dayanarak Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastane yöneticilerinin beş kalite boyutuna ait boşlukların iyileştirilmesi için gerekli girişimlerde bulunması tavsiye edilmektedir.

Tablo 1. (Devam) Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Değerlendirme Sonuçları

Yazarlar (YIL)	Engin-Yaş (2021)	Savaş-Kesmez (2014)	Çağlıyan (2017)	Korkmaz-Çuhadar (2017)
Çalışma Türü	Deneysel	Deneysel	Deneysel	Deneysel
Örneklem	n=252	n=180	n=421	n=250
Yöntem	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.
Amaç	Edirne İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı yataklı tedavi hizmeti veren hastanelerde yatarak tedavi gören hastaların, hastaneden aldıkları hizmetlerle ilgili beklenen ve algılanan kalite düzeylerinin karşılaştırılmasıdır.	Denizli ilinde bulunan on adet aile sağlığı merkezindeki hizmet kalitesini ölçmektir.	Türkiyede bulunan bir Tıp Fakültesi Hastanesine ait hizmet kalitesini ölçmektir.	Kamuya bağlı bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde sunulan sağlık hizmet kalitesini belirlemek ve hizmet kalitesinin hastaneyi tekrar tercih etme niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını saptamaktadır.
Sonuç	Hastaların hizmet almaya başlamadan önceki beklentileri ve yataklı tedavi hizmeti aldıktan sonraki algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir.	ASM'lerin sunduğu hizmetin hastaların beklentilerini genel olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. En büyük farkın fiziksel özellikler boyutunda olması, bu hizmet kalitesi boyutunun iyileştirilmesine öncelik verilmesi gerektiğini göstermektedir. Önceliklerine göre dikkate alınması gereken gereken diğer boyutlar sırasıyla; empati, heveslilik, güven ve güvenilirlik boyutlarıdır.	2010 yılında yapılan çalışmaya göre 2015 yılında yapılan bu çalışmadaki çıkan sonuçlar karşılaştırıldığında yeni yapılan çalışmadaki hizmet kalitesi daha düşük çıkmıştır. Yeni yapılacak düzenlemelerle hasta memnuniyet düzeyi artırılmalıdır.	Elde edilen verilere göre, hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeyleri yaş ve gelir durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Algılanan hizmet kalitesi arttıkça hastaların hastaneyi tekrar tercih etme niyeti de artmaktadır. 16-35 yaş arasındaki hasta grubunun kalite beklentisi daha yüksektir. Hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında ise farklılık olduğu görülmüştür.
Öneriler	Bundan sonra yapılacak araştırmalarda Sağlık Bakanlığına bağlı tüm devlet hastanelerini kapsayacak şekilde bir araştırma yapılması önerilebilir. Hasta yatışının kaçınıcı gün olduğu tespit edilerek ve araştırma örneklemi daha geniş tutularak, kalite boyutları bazında beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin yatış süresine ve hastane türüne göre istatistiksel farklılık gösterip göstermediği de araştırılabilir.	ASM'ler daha modern donanım ve teçhizata sahip olmaya çalışmalı, ortamları daha düzenli ve temiz olmalıdır. Kişiler arası ilişkilerin geliştirilmesi bu iyileştirmeye katkı sağlar. İleride yapılacak çalışmalarda Türkiye çapındaki ASM'lerden örneklem seçilerek ve daha fazla kişiyle araştırmaların yapılması daha farklı sonuçlar ortaya çıkarabilir.	Konuyla ilgilenen araştırmacılar daha geniş örneklemlerde ve farklı sektörlerde model test ederek bu araştırmada elde edilen sonuçlara ve literatüre katkıda bulunabilirler. Çalışmaya yatan hastaların dahil edilerek örneklem genişletilmelidir.	Sağlık işletmelerinde hizmet kalitesinin belirli aralıklarla ölçülmesi ve değerlendirilmesi ve bununla ilgili gerekli bölümün oluşturulması hastane kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılması sağlayacaktır.

Tablo 1. (Devam) Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Değerlendirme Sonuçları

Yazarlar (YIL)	Çıraklı-Gözlü vd. (2014)	Taş (2012)	Kaya (2015)
Çalışma Türü	Deneysel	Deneysel	Deneysel
Örneklem	n=421	n=270	n=320
Yöntem	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.	Araştırmada servqual ölçeği kullanılmıştır.
Amaç	Yozgat'taki bir özel hastanede ve bir devlet hastanesinde yatan hastalar üzerinden hastanelerin hizmet kalitesini ölçmektir.	T.C Sağlık Bakanlığı Prof. Dr. N. Reşat Belger Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesinden hizmet almış hastaların hizmet kalitesine bakış açısını ölçmektir.	Eskişehir Devlet Hastanesi Genel Cerrahi ve Dahiliye servislerinde yataklı tedavi hizmeti alan hastaların servislere ilişkin algılanan hizmet kalite düzeylerinin ölçülmesidir.
Sonuç	Toplam algılanan hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin fiziksel özellikleri, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutları ise bağımlı değişkenlerdir. Araştırma sonucunda hastane mülkiyet yapısının, fiziksel özellikler boyutunda algılanan hizmet kalitesini anlamlı şekilde etkilediği bulunmuştur. Ayrıca, eğitim düzeyinin de güvenilirlik boyutunda algılanan hizmet kalitesini önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir. Cinsiyet, yaş, medeni durum ve gelirin ise algılanan hizmet kalitesini önemli ölçüde etkilemediği bulunmuştur.	Hastane personel hizmetleri, hizmet kalitesinde önemli bir kalite boyutu olarak karşımıza çıkmakta iken fiziksel boyutun önemli olmadığı ortaya çıkmıştır. Sunulan hizmetlere ilişkin olarak algılanan hizmet sosyo-demografik özelliklerden olan gelir düzeyi, eğitim düzeyi ve hastaneyi tercih etme nedenlerinden tek tek kalite boyutları ve algılanan hizmet kalitesi etkilenmemiştir. Bunun yanı sıra ilk defa hastaneye gelme durumu ile sadece hizmet kalitesi boyutu olan ulaşılabilirlik boyutu etkilenmiştir.	Hizmet kalitesi hizmet görülen servise göre değişmektedir. Hizmet kalitesi cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir. Hizmet kalitesi algısı yaşa bağlı olarak farklılaşmaktadır.
Öneriler	Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, kıt olan hastane kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılması ve bu yolla maliyetlerin düşürülmesi, yasal düzenlemelere uyum, rekabet avantajı elde etme ve hasta beklentilerin karşılanması ya da aşılması açısından önemli faydalar sağlayacaktır.	Araştırmaya örnek uygulama olarak seçilen kamu özel dal hastanesi yöneticilerinin hızla gelişen ve değişen dünyada, müşteri beklentileri ve beklentilerinin üzerinde bir hizmet sunumu arayışına girmesi ile rekabet avantajı sağladığı takdirde sağlık sektöründe daha iyi bir konuma gelmesi ve bu konumunu sürdürmesi mümkün olabilecektir.	İleriki araştırmalarda hasta yatışının kaçınıcı gün olduğu araştırılarak, kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesinin yatış süresine göre istatistiksel farklılık gösterip göstermediği araştırılabilir.

dikkat edilerek hastane temizliği sağlanmalı, şikayeti olan hastaların problemlerini çözmek için onlara destek olmalıdır (Korkmaz-Çuhadar, 2017).

Sağlık hizmeti veren işletmeler devamlı olarak hizmet kalitesini ölçerek hizmette iyileştirme yoluna gitmelidir. Sağlık işletmelerinde hizmet kalitesinin belirli aralıklarla ölçülmesi ve değerlendirilmesi hastane kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılması sağlayacaktır. (Korkmaz-Çuhadar, 2017). Aynı zamanda sağlık işletmelerinde hizmet kalitesi ölçümü ile hasta beklentilerinin karşılanması için nasıl bir düzeltme, iyileştirme çalışmalarının yapılacağına dair doğru adımlar atılabilecektir (Çıraklı-Gözlü vd. 2014). Hizmet kalitesinin ölçümü hem özel hastane hem de kamu hastanelerinde yapılarak az alan sağlık kurumları kaynaklarının aktif bir şekilde kullanılmasını ve bu sayede giderlerin azaltılmasını sağlayacaktır (Şahinli-Tarım vd., 2020).

Yapılan araştırmalar sonucunda yatarak tedavi gören hastalar üzerinde yapılan hizmet kalitesi ölçümleri daha objektif değerlendirme imkânı sağlaması açısından önemlidir (Şahinli-Tarım vd., 2020). Hizmet kalitesi düzeyleri hastaların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemiş, hastaların cinsiyetleri algıladıkları hizmet kalitesi üzerinde belirleyici olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Korkmaz-Çuhadar, 2017). Hizmet kalitesi ölçümleri sonuçlarına göre hastaların eğitim durumlarına göre algıladıkları hizmet kalitesinde farklılık bulunmamıştır. Hastaların yaşları arttıkça hizmet kalitesine yönelik beklentileri yükseldiği sonucuna ulaşılmış bunun sebebi olarak bireylerin yaşları arttıkça hizmet kalitesindeki beklentilerinin yükseldiği anlaşılmıştır (Genç, 2019).

Türkiye çapındaki büyük hastanelerden örneklem seçilerek sağlık hizmet kalitesi ölçümü üzerinde sürekli güncel çalışmalar yapılması daha fazla kişiye ulaşılmasına sebep olacak ve daha kesin sonuçların ortaya çıkmasını sağlayacaktır. Sağlık sektöründeki işletmeler hasta beklentileri üzerinden hizmet kalitesinin ölçümünü yaparak hizmet kalitesinin yükseltilmesine ve geliştirilmesine yönelik hedefler oluşturmalıdır (Taş, 2012).

KAYNAKÇA

- Akbaş, E. (2014). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Manisa Merkez Efendi Devlet Hastanesi Örneği. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi.
- Akman, E. & Kopuz, K. (2020). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Algısı: SERVQUAL Model İncelemesi. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 10(3),866-880. <https://dergipark.org.tr/en/pub/odusobiad/issue/57874/605166> adresinden alınmıştır.
- Asıgbulmuş, H. (2016). Hasta Memnuniyeti Çerçevesinde Hastane Tercihinde Etkili Olan Faktörler: Isparta İlinde Bir Araştırma. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Bayraktar, T. & Vatanserver, K. (2021). Bulanık Servqual Modeli ile Hastane Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Alanya Örneği. Pazarlama İlgörüsü Üzerine Çalışmalar, 5 (1), 24-37. <https://dergipark.org.tr/en/pub/somi/issue/64252/844516> adresinden alınmıştır.
- Baysal, M. E., Sarucan, A. & Oran Avcı, E. (2012). Bir Tıp Fakültesi Uygulama Ve Araştırma Hastanesinde Servqual Metodu Yardımıyla Sağlık Hizmeti Alan Müşterilerin Beklentilerinin Analizi. Selçuk Üniversitesi Mühendislik, Bilim Ve Teknoloji Dergisi, 27 (2), 38-46. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sujest/issue/23229/248027> adresinden alınmıştır.
- Bişkin, F. (2018). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama, International Review of Economics and Management, 6 (1):50-72. DOI: 10.18825/iremjournal.404249
- Çağlıyan, V. (2017). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi Analizi: Tıp Fakültesi Hastane Örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (37), 254-264. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/susbed/issue/61817/924908> adresinden alınmıştır.
- Çıraklı, Ü., Gözlü M., & Gözlü K. (2014). Sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Yozgat'ta yer alan iki hastanenin yatan Yatan Hastaları Üzerinde Bir Çalışma. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 7 (1), 63-82. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/spkd/issue/29270/313418> adresinden alınmıştır.

- Çiftçi, A.G. (2006). Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(1), 38-54. <http://acikerisim.deu.edu.tr> adresinden alınmıştır.
- Engin, S. & Yaş, H. (2021). Edirne İl Sağlık Müdürlüğüne Bağlı Yataklı Tedavi Kurumlarında Yatan Hasta Beklentisi Ve Algıları Üzerine Bir İnceleme . Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 23 (2) , 665-686 . DOI: 10.26468/trakyasobed.829661
- Genç, P. (2019). Sağlık sektöründe hizmet kalite algısının değerlendirilmesi: Bir devlet hastanesi örneği. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Kaya Ş. (2014), Yatan Hasta Kalite Algısının SERVQUAL Temelli Analiz ve Kalite Fonksiyonu Yayılımı ile Değerlendirilmesi: Eskişehir Devlet Hastanesi'nde Bir Uygulama. [Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.]. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Kıdak, L. B. Nişancı, Z. N., ve Burmaoğlu, S. (2015). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ölçümü: Kamu Hastanesi Örneği. Journal of Management and Economics, 22(2), 483-500. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/146209> adresinden alınmıştır.
- Korkmaz, S. & Çuhadar, U. (2017). Sağlık Hizmet Kalitesi Ve Sağlık Kurumunu Tekrar Tercih Etme Niyeti Arasındaki İlişki: Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği . Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi , 3 (1) , 72-87 . <https://dergipark.org.tr/en/pub/usaysad/issue/28899/309520> adresinden alınmıştır.
- Laohasirichaikul, B.;Chaiipoopirutana, S.; Combs, H. (2009). Effectivecustomerrelationshipmanagement of healthcare: a study of hospitals in Thailand, Journal of Management and Marketing Research, 1-12.
- Mohammad, Gülsün Taşkıran. (2007) "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analiz İle Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesi'nde Uygulama". [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Öztürk, İ. (2019). Yatan hastalarda beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Haydarpaşa Numune Hastanesi uygulaması. [Yüksek lisans tezi]. Trakya Üniversitesi.
- Rahman, S., Erdem, R. ve Devebakan, N. (2007). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Elazığ'daki hastaneler üzerinde bir çalışma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(3), 37-55. <http://acikerisim.deu.edu.tr/> adresinden alınmıştır.
- Samancı, M. & Bayrak Kök, S. (2020). Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi: Samsun İli Örneği . Journal of Healthcare Management and Leadership , (1) , 43-53 . DOI: 10.35345/johmal.706915
- Savaş, H. & Kesmez, A. G. (2014). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma . Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , (17) , 1-13 . <https://dergipark.org.tr/en/pub/pausbed/issue/34737/384104> adresinden alınmıştır.
- Şahinli, S. & Tarım, M. (2020). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü: Sistematik Bir Derleme Çalışması . Journal of Healthcare Management and Leadership , (1) , 1-14 . DOI: 10.35345/johmal.538930
- Taş, D. (2012). Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Araştırma . Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi , 4 (2) , 79-102 . <https://dergipark.org.tr/en/pub/spkd/issue/29275/313451> adresinden alınmıştır.
- Türkoğlu, M. C. & Kantaş Yılmaz, F. (2022). Sağlık Kurumlarında Yürütülen Halkla İlişkiler Faaliyetleri Üzerine Bir Literatür İncelemesi . Sağlık Profesyonelleri Araştırma Dergisi , 4 (3) , 184-192 . DOI: 10.57224/jhpr.1140186
- Valarie, A, Leonard, L, ve Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences Of Service Quality. Journal of Marketing, 60, 21-46.
- Yavan Temizkan, Ö. (2019). Hizmet Kalitesi Algı Ve Beklentilerinin Analizi: Bir Devlet Hastanesi Örneği . Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi , CEEİK 2018 Özel Sayısı , 147-158 . DOI: 10.17130/ijmeb.2019CEEİK201854104
- Zafer, İ., & Ünal, E. (2016). Yatan Hastaların Hizmet Kalitesi Algılarının Servqual Skoruna Göre İncelenmesi. Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi, (12), 113-134. <https://sbsgm.saglik.gov.tr/> adresinden alınmıştır.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, M. J. (2000). Service Marketing. New York: McGraw Hill, Second Edition.