



ISSN:1306-3111

e-Journal of New World Sciences Academy
2011, Volume: 6, Number: 4, Article Number: 2C0039

VOCATIONAL EDUCATION

Received: June 2011
Accepted: October 2011
Series : 2C
ISSN : 1308-7355
© 2010 www.newwsa.com

Fatma Arpacı
Aybala Demirci
Gazi University
arpacif@gazi.edu.tr
aybalademirci@gmail.com
Ankara-Turkey

SAĞLIK HİZMETİ PAZARLAMASINDA TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ: YAŞLILARIN HASTANE HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

ÖZET

Araştırmada sağlık hizmeti pazarlamasında tüketici memnuniyeti irdelenerek, yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşleri incelenmiştir. Ankara'da devlet hastaneleri ile özel hastanelerden hizmet alan 286 yaşlı çalışmaya alınmıştır. "Hastane ortamı genel olarak temiz" ($t = -8.67, p < 0.01$), "sıra beklemede oturma yeri var" ($t = -6.01, p < 0.01$) ve "asansörle gerekli yere gitme imkânı var" ($t = -7.59, p < 0.01$), ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar olduğu saptanmıştır. Yaşlıların özel hastane resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmetten devlet hastanesi resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları belirlenmiştir ($p < 0.05$). "Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor" ($F = 5.556, p < 0.01$) ve "randevular düzenli ve kurallara uygun" ($F = 8.025, p < 0.01$) ifadelerinin aylık gelir miktarı ile ilişkili olduğu, ilişkinin aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında bulunmuştur. Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerine cinsiyetin ve eğitim durumunun etkisinin olmadığı saptanmıştır ($p > 0.05$).

Anahtar Kelimeler: Yaşlı, Tüketici, Hastane, Hastane Hizmetleri, Memnuniyet

CONSUMER SATISFACTION AT HEALTH SERVICE MARKETING: THE VIEWS OF THE ELDERLY OVER HOSPITAL SERVICES

ABSTRACT

In the research, consumer satisfaction in health service marketing was examined. In this purpose, the views of the elderly over hospital services were investigated. A total 286 elderly getting a service from state and private sector hospital in Ankara were included in the study. It was found that the elderly were more satisfied with the service for official acts they got from the staff in private sector hospitals compared to the one they got from the staff in state hospitals ($p < 0.05$). It was found that the expressions of "You don't have to wait for the turn at official acts ($F = 5.556, p < 0.01$)" and "appointments are held properly and according to the rules ($F = 8.025, p < 0.01$)" were also related to the amount of monthly income, this relation was determined between the elderly with a monthly income of 750 Turkish Liras (TL) or less and those with an income of 1251 TL and more. It was found that gender and education status had no effect on the views of the elderly over hospital services ($p > 0.05$).

Keywords: The Elderly, Consumer, Hospital, Hospital Services, Satisfaction

1. GİRİŞ (INTRODUCTION)

Yoğun rekabet ortamında tüketici memnuniyeti kavramı önemli bir konuma gelmiştir. İhtiyaçları işletmeler tarafından karşılanan, sattıkları maldan veya sundukları hizmetten memnun olan tüketicilerin işletme ile ilişkisinin sürekliliği bir gerçektir (Altan ve Engin, 2004: 586). Hizmet, elle tutulamayan, somut olmayan, tüketicinin bir ihtiyacını gideren ürün olarak tanımlanabilir. Hizmet stoklanamaz, taşınamaz ve çoğunlukla üretildiği anda tüketilir. Sigorta şirketleri, finansal kurumlar, otel, lokanta, ticari kuruluşlar, iletişim, turizm kuruluşları ile hastaneler hizmet sektöründeki işletmeler arasında sayılabilir (Ersoy, 2008: 88). Hastaneler, bireylere sağlık hizmeti sunan sağlık sisteminin yapı taşlarıdır (Özgener ve Küçük, 2008; 341). Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2011: 578) "teşhis, tedavi ve iyileştirme olmak üzere gruplandırılabilen, sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri, yataklı/yataksız kuruluşlar" ı hastane olarak tanımlamaktadır. Hastaneler, sağlık hizmetleri üreten/sunan işletmelerdir. Hizmet üreten/sunan işletmelerin rekabet için tüketici memnuniyetine öncelik vermesi gerekir. Hizmet sunan işletmelerin kullanacağı performans öncelikleri arasında tüketiciye nezaketle yaklaşılması, hizmet verme hızı, hizmet kolaylığı, hizmetin fiyatı, hizmet çeşidi ve hizmeti oluşturan becerilerin eşsiz olması sayılabilir (Ersoy, 2008: 88). Kısaca, hizmet pazarlamasında kalite, ürün, fiyat, servis, hız, güven, tutundurma ve iletişim olguları tüketici memnuniyetini etkileyen faktörlerdendir (Özguven, 2008: 651-682). Tüketicinin satın aldığı mal ya da hizmetin sağladığı faydalar ile tüketicinin beklentilerinin uyduğu noktada memnuniyet ortaya çıkar (Özguven, 2008: 657-658).

Hastaların hastanelerden memnuniyetinin değerlendirilmesi; sağlık hizmetinin kalitesinin ve sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi için yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Memnuniyet araştırmalarında; nezaketle yaklaşım, bilgilendirme, genel kalite, teknik yeterlilik, genel tatmin, bürokratik düzenlemeler, mali ve fiziksel imkânların hasta memnuniyetini etkilemekte olduğu belirtilmektedir. Hasta memnuniyeti; hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bu nedenle hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle bakım kalitesinin bir göstergesi olarak değerlendirilir. Sağlık hizmetlerinde kalite, uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun tanı, tedavi ve bakım hizmetlerinin yanı sıra tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının eksiksiz karşılanmasıdır (Aksakal ve Bilgili 2008: 243).

Nüfus artış hızının düşmesi, sağlık alanındaki gelişmeler, ölüm oranlarının azalması ve ortalama yaşam süresinin uzaması gibi faktörlere bağlı olarak dünyada ve Türkiye'de yaşlı nüfus artmaktadır. Marangoz (2006,79) tarafından yapılan çalışmada yaşlı tüketicilerin öncelik verdiği harcama grubunun sağlıkla ilgili ürün ve hizmetler olduğu saptanmıştır. Hasta/tüketici memnuniyeti hastane hizmetlerinin temel çıktısıdır. Hizmetten memnun olan tüketicilerin hastanenin kalitesinin ve imajının olumlu şekilde yansıtılmasında rolleri mevcuttur. Hasta memnuniyetini; sağlık hizmeti veren sağlık çalışanlarına, resmi işlemler ile görevli bireyler ve kuruma ve çevreye ilişkin özelliklerin etkilediğini söylemek mümkündür.

Yaşlılık dönemi hastalıkların yaşandığı bir dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu demektir ki, yaşlı tüketicilerin yoğun olarak talep edeceği hizmet sağlık hizmetleri olacaktır. Bu durum sağlık hizmetleri sektörünün dolayısıyla hastane hizmetlerinin önemini arttırmaktadır. Bu nedenle bu çalışmanın amacı; hastanelerden hizmet

alan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin tüketici görüşlerinin belirlenmesidir.

2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ (RESEARCH SIGNIFICANCE)

Sağlık hizmetinin kalitesinin ve sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi için hasta/tüketicilerin hastanelerden memnuniyetinin değerlendirilmesinin yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Yaşlılık sözcüğü yaşam sürecinin geç dönemindeki gelişmenin devamını ve bireydeki değişimleri anlatır. Yaşlılık yaşam konusunda kayıpların ve çöküşün görüldüğü bir dönemdir. Üretken yaşlılığın yolu sağlıklı yaşlanmadan geçer. Sağlık hizmetlerine ulaşılabilirlik, mevcut sağlık hizmetlerinin nitelik ve niceliğinin artırılması, koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinin tatmin edici bir düzeye ulaşması doğal olarak hem yaşam süresini uzatacak, hem de yaşam kalitesini artıracaktır. Yaşlılık dönemi aynı zamanda hastalıkların yaşandığı bir dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu demektir ki, yaşlı tüketicilerin yoğun olarak talep edeceği hizmetlerden biri sağlık hizmetleri olacaktır. Bu durum sağlık hizmetleri sektörüne dolayısıyla hastane hizmetlerine olan ihtiyacı arttırmaktadır. Bu nedenle, hastanelerden hizmet alan yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin tüketici görüşlerinin belirlenmesi önemlidir.

3. YÖNTEM (METHOD)

Araştırmada sağlık hizmeti pazarlamasında tüketici memnuniyeti irdelenmiştir. Bu amaçla, yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşleri incelenmiştir. Çalışmanın evrenini Ankara'da bulunan devlet hastaneleri ve özel hastaneler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemine Ankara İl Sağlık Genel Müdürlüğü tarafından izin verilen devlet hastanelerinden Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi, SSK Ankara Eğitim Hastanesi ile Ankara Numune Hastanesi ve özel hastanelerden Özel Çankaya Hastanesi, Özel Doruk Tıp Merkezi ile Özel Lokman Hekim Hastanesi'nden hizmet alan rasgele belirlenen ve çalışmaya katılmayı kabul eden 286 yaşlı alınmıştır. Araştırma verileri 1 Ekim-30 Aralık 2010 tarihlerinde toplanmıştır. Araştırma verilerinin elde edilmesinde anket formu ve yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi ile ilgili sorular konu ile ilgili kaynaklardan yararlanılarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır (Anon, 2010; Varinli ve Çakır, 2004).

Elde edilen veriler SPSS 15.0 yazılımından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırma kapsamına alınan yaşlılara ilişkin demografik özelliklerin mutlak ve yüzdelerle gösteren tablo oluşturulmuştur. Araştırma kapsamına alınan yaşlıların %45.8'i devlet hastanesinden hizmet alırken, %54.2'si özel hastanelerden hizmet almaktadır. Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşleri Likert tipi ifadelerle verilen yanıtlarla ölçülmüştür. İfadelerle verilen yanıtlar 1: hiçbir zaman, 2: bazen ve 3: her zaman olarak ele alınmış olup, her bir soru için olası en düşük puan 1, en yüksek puan 3'tür. Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesinde hastane türünün ve cinsiyetin etkisi t-testi, eğitim durumu ve aylık gelir miktarının etkisi ise varyans analizi (One-Way ANOVA) ile araştırılmıştır. Değişkenler arasındaki anlamlı farklılık 0.05 ya da 0.01 düzeyinde yorumlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçlarının anlamlı çıktığı durumlarda, farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Scheffe Testi uygulanmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA (FINDINGS AND DISCUSSION)

4.1. Yaşlılara İlişkin Demografik Özellikler (Demographic Features Concerning Elderly)

Araştırma kapsamına alınan yaşlıların %48.3'ü 65 yaşında ya da daha küçük yaşta, %33.9'u 66-75 yaşlarında ve %17.8'i de 76 yaşında ya da daha büyük yaşta. Yaşlıların %54.9'u kadın yaşlı olup, geriye kalanlar (%45.1) erkektir. Okuryazar olmayan yaşlılar %18.2 oranında olup, %44.7'si okuryazar ya da ilköğretim mezunudur. Yaşlıların %76.6'sı evlidir. Yaşlıların büyük çoğunluğunun (%90.9) sosyal güvencesi vardır. Aylık gelir miktarı 750 TL ya da daha az olanlar %47.2 oranında iken, yaşlıların %29.4'ünün aylık gelir miktarı 751-1250 TL ve %23.4'ünün aylık gelir miktarı 1251 TL ya da daha çoktur (Tablo 1).

Tablo 1. Yaşlılara ilişkin demografik özellikler
(Table 1. Demographic features concerning elderly)

Yaş	Sayı	%	Medeni durumu	Sayı	%
≤ 65	138	48.3	Evli	219	76.6
66 - 75	97	33.9	Bekâr	17	5.9
76 ≤	51	17.8	Dul/boşanmış	50	17.5
Cinsiyet			Sosyal güvence		
Kadın	157	54.9	Var	260	90.9
Erkek	129	45.1	Yok	26	9.1
TOPLAM	286	100.0	TOPLAM	286	100.0
Eğitim durumu			Aylık gelir miktarı (TL)		
Okuryazar değil	52	18.2	≤ 750	119	47.2
Okuryazar/ilköğretim	128	44.7	751-1250	74	29.4
Orta dereceli okul	68	23.8	1251 ≤	59	23.4
Yükseköğretim	38	13.3			
TOPLAM	286	100.0	TOPLAM	252	100.0

3.2. Yaşlıların Hastane Hizmetlerine İlişkin Görüşleri (The Views of the Elderly Over Hospital Services)

Tablo 2'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına alınan yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi incelendiğinde; "hastane ortamı genel olarak temiz" ($t = -8.67$, $p < 0.01$), "tuvaletler temiz" ($t = -7.93$, $p < 0.01$), "lavabolarda sabun vb. var" ($t = -8.31$, $p < 0.01$), "sıra beklemede oturma yeri var" ($t = -6.01$, $p < 0.01$), "asansörle gerekli yere gitme imkânı var" ($t = -7.59$, $p < 0.01$), ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar olduğu saptanmıştır. "Acıkınca bir şeyler yemek mümkün" ($t = 2.27$, $p < 0.05$) ifadesinde de devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar bulunmuştur. Ortalama puanlara bakıldığında devlet hastanesinde (2.76) özel hastaneye (2.61) göre acıkınca bir şeyler yemenin daha mümkün olduğu görülmektedir. "Hastane sıcak ve rahat bir ortam" ($t = -8.52$, $p < 0.01$), "hastane havası temiz ve sağlıklı" ($t = -9.71$, $p < 0.01$), "polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay" ($t = -12.31$, $p < 0.01$), "tahlil randevularının süresi kısa" ($t = -12.63$, $p < 0.01$) ve "gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme" ($t = -13.26$, $p < 0.01$) ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar olduğu saptanmıştır. Hastane hizmetlerine ilişkin olarak yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin tüm görüşlerinde hastane türünün etkili olduğu ve özel hastanelerden hizmet alanların devlet hastanesinden hizmet alanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir ($p < 0.05$).

Tablo 2. Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi
(Table 2. The effect of the type of hospital on the views of the elderly over physical environment and units)

Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşleri	Devlet $\bar{X} \pm SD$	Özel $\bar{X} \pm SD$	t	p
Hastane ortamı genel olarak temiz	2.47±0.55	2.91±0.27	-8.67	0.000**
Tuvaletler temiz	2.40±0.59	2.86±0.37	-7.93	0.000**
Lavabolarda sabun vb. var	2.44±0.58	2.90±0.33	-8.31	0.000**
Sıra beklemede oturma yeri var	2.54±0.61	2.89±0.35	-6.01	0.000**
Asansörle gerekli yere gitme imkânı var	2.42±0.73	2.94±0.38	-7.59	0.000**
Acıkınca bir şeyler yemek mümkün	2.76±0.47	2.61±0.61	2.27	0.024*
Hastane sıcak ve rahat bir ortam	2.38±0.70	2.91±0.27	-8.52	0.000**
Hastane havası temiz ve sağlıklı	2.16±0.74	2.85±0.42	-9.71	0.000**
Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay	1.96±0.71	2.81±0.44	-12.31	0.000**
Tahlil randevularının süresi kısa	1.95±0.71	2.82±0.44	-12.63	0.000**
Gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme	2.16±0.61	2.90±0.30	-13.26	0.000**

**p<0.01, *p<0.05, Sd = 284, Devlet N=131, Özel N=155

Tablo 3. Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi
(Table 3. The effect of the amount of monthly income on the views of the elderly over physical environment and units)

Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Hastane ortamı genel olarak temiz	1.352	0.676	2.899	0.057	
Tuvaletler temiz	0.151	0.075	0.264	0.769	
Lavabolarda sabun vb. var	0.146	0.073	0.277	0.758	
Sıra beklemede oturma yeri var	0.656	0.328	1.176	0.310	
Asansörle gerekli yere gitme imkânı var	2.370	1.185	3.210	0.042*	
Acıkınca bir şeyler yemek mümkün	0.082	0.041	0.127	0.881	
Hastane sıcak ve rahat bir ortam	2.747	1.374	4.061	0.018*	1-3
Hastane havası temiz ve sağlıklı	2.611	1.305	2.846	0.060	
Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay	5.185	2.593	5.108	0.007**	1-3
Tahlil randevularının süresi kısa	3.301	1.651	3.159	0.044*	
Gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme	4.086	2.043	5.509	0.005**	1-3

**p<0.01, *p<0.05, Sd = 2

1: 750 TL ve daha az 2: 751 -1250 TL 3: 1251 TL ve daha çok

Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi incelendiğinde "asansörle gerekli yere gitme imkânı var" (F=3.210, p<0.05) ve "tahlil randevularının süresi kısa" (F=3.159, p<0.05) ifadelerinde aylık gelir miktarının etkili olduğu saptanmıştır. Ancak gelir grupları arasında ilişki bulunmamıştır (p>0.05). "Hastane sıcak ve rahat bir ortam" (F=4.061, p<0.05), "polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay" (F=5.108, p<0.01) ve "gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilme" (F=5.509, p<0.01) ifadelerinin aylık gelir miktarı ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında saptanmıştır (Tablo 3).

Araştırmaya alınan yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine cinsiyetin ve eğitim durumunun etkisinin olmadığı saptanmıştır (p>0.05).

Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi incelendiğinde "sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik" (t= -7.92, p<0.01), "sağlık çalışanları yeterince ilgili" (t= -6.04, p<0.01), "doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor" (t= -7.09, p<0.01), "tüm sorulara cevap alınabiliyor" (t= -6.57, p<0.01), "hastalık sonrası doktor takibi mümkün" (t= -4.87, p<0.01), "hasta mahremiyetine dikkat ediliyor" (t= -5.33, p<0.01) ve "doktoru seçme şansı var" (t= -4.62, p<0.01) ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar bulunmuştur. Tüm ifadelerde özel hastane ortalama puanları devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksektir. Hastane hizmetlerine ilişkin olarak yaşlıların özel hastane sağlık çalışanlarından aldıkları hizmetten devlet hastanesi sağlık çalışanlarından aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları söylenebilir (Tablo 4).

Tablo 4. Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi

(Table 4. The effect of the type of hospital on the views of the elderly over healthcare staff)

Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri	Devlet $\bar{X} \pm SD$	Özel $\bar{X} \pm SD$	t	p
Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik	2.41±0.61	2.89±0.37	-7.92	0.000**
Sağlık çalışanları yeterince ilgili	2.59±0.65	2.96±0.36	-6.04	0.000**
Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor	2.62±0.58	2.97±0.15	-7.09	0.000**
Tüm sorulara cevap alınabiliyor	2.55±0.63	2.92±0.28	-6.57	0.000**
Tüm hastalara eşit davranılıyor	2.34±0.71	2.89±0.35	-8.43	0.000**
Hastalık sonrası doktor takibi mümkün	2.56±0.64	2.87±0.43	-4.87	0.000**
Hasta mahremiyetine dikkat ediliyor	2.74±0.54	2.98±0.16	-5.33	0.000**
Doktoru seçme şansı var	2.42±0.72	2.77±0.54	-4.62	0.000**

**p<0.01, Sd = 284 Devlet N=131, Özel N=155

Varinli ve Çakır (2004)'ın yaptığı çalışmada, hizmet özellikleri ile ilgili değerlendirmelerin iyi ve çok iyiye yakın (4 ve üzeri) olduğu görülmektedir. Hizmet özellikleri ile ilgili ifadelerin aritmetik ortalamaları incelendiğinde, kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı gerçekleşmesi ile doktorların gösterdikleri nezaket düzeyi açısından, araştırma yapılan özel hastanenin çok iyiye yakın değerler aldığı görülmektedir. Hastane ortamının gürültüsüz olması, yardımcı

hizmetlilerden memnuniyet, hastane personelinin genel olarak birbiriyle uyum içerisinde çalışması ve muayene olabilmek için beklenen süre iyiye yakın olarak değerlendirildiği saptanmıştır. Genel olarak hastanede verilen sağlık hizmetleri hakkındaki değerlendirmelerine bakıldığında iyi olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Araştırma kapsamına alınan yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi incelendiğinde "sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik" (F=3.154, p<0.05), "sağlık çalışanları yeterince ilgili" (F=4.192, p<0.01), "doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor" (F=3.429, p<0.05), "tüm sorulara cevap alınabiliyor" (F=6.376, p<0.01) ve "tüm hastalara eşit davranılıyor" (F=4.784, p<0.01) ifadeleri ile aylık gelir miktarının ilişkili olduğu saptanmıştır. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında bulunmuştur (Tablo 5).

Yapılan bir çalışmada, hastaların en çok memnun kaldıkları konunun sağlık çalışanlarının davranışı (%50,8) olduğu, en çok rahatsız oldukları konunun ise fizik teknik koşulların (%39,3) olduğu belirlenmiştir (Aytar ve Yeşildal, 2004: 12). Erdem ve arkadaşları (2008: 107) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise, hasta bağlılığının en fazla ilgi ve nezaket boyutundan etkilendiği belirlenmiştir. Bunu idari hizmetlerden memnuniyet ve son olarak da tıbbi hizmetlerden memnuniyet boyutları takip ettiği belirlenmiştir.

Tablo 5. Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi
(Table 5. The effect of the amount of monthly income on the views of the elderly over healthcare staff)

Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik	1.874	0.937	3.154	0.044*	1-3
Sağlık çalışanları yeterince ilgili	2.418	1.209	4.912	0.008**	1-3
Doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor	1.383	0.692	3.429	0.034*	1-3
Tüm sorulara cevap alınabiliyor	3.422	1.711	6.376	0.002**	1-3
Tüm hastalara eşit davranılıyor	3.478	1.739	4.748	0.009**	1-3
Hastalık sonrası doktor takibi mümkün	0.991	0.495	1.538	0.217	
Hasta mahremiyetine dikkat ediliyor	0.406	0.203	1.254	0.287	
Doktoru seçme şansı var	0.704	0.352	0.855	0.426	

**p<0.01, *p<0.05, Sd = 2

1: 750 TL ve daha az 2: 751 -1250 TL 3: 1251 TL ve daha çok

Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine cinsiyet değişkeninin ve eğitim durumu değişkeninin etkisinin olmadığı bulunmuştur (p>0.05).

Yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi incelendiğinde "personel güler yüzlü ve nazik" (t= -12.66, p<0.01), "personel yardımsever ve yardımcı" (t= -11.41, p<0.01), "resmi işlemlerde sıra beklenmiyor" (t= -11.92, p<0.01), "randevular düzenli ve kurallara uygun" (t= -12.55,

$p < 0.01$), "yaşlılara karşı saygılı davranılıyor" ($t = -11.68$, $p < 0.01$) ve "telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor" ($t = -7.99$, $p < 0.01$) ifadelerinde devlet hastanesi ve özel hastane arasında önemli farklılıklar saptanmıştır. Tüm ifadelerde özel hastane ortalama puanları devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksektir. Buna göre yaşlıların özel hastane resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmetten devlet hastanesi resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları söylenebilir (Tablo 6).

Tablo 6. Yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine hastane türünün etkisi

(Table 6. The effect of the type of hospital on the views of the elderly over the staff in charge with official acts)

Yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşleri	Devlet $\bar{X} \pm SD$	Özel $\bar{X} \pm SD$	t	p
Personel güler yüzlü ve nazik	2.18±0.64	2.91±0.30	-12.66	0.000**
Personel yardımsever ve yardımcı	2.30±0.59	2.91±0.27	-11.41	0.000**
Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor	1.89±0.68	2.72±0.49	-11.92	0.000**
Randevular düzenli ve kurallara uygun	2.17±0.73	2.95±0.20	-12.55	0.000**
Yaşlılara karşı saygılı davranılıyor	2.36±0.58	2.95±0.20	-11.68	0.000**
Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor	2.20±0.75	2.80±0.51	-7.99	0.000**

** $p < 0.01$, $Sd = 284$ Devlet $N=131$, Özel $N=155$

Tablo 7. Yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi

(Table 7. The effect of the amount of monthly income on the views of the elderly over the staff in charge with official acts)

Yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşleri	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	p	Scheffe
Personel güler yüzlü ve nazik	1.990	0.995	2.652	0.072	
Personel yardımsever ve yardımcı	1.706	0.853	2.933	0.055	
Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor	5.739	2.870	5.556	0.004**	1-3
Randevular düzenli ve kurallara uygun	6.473	3.237	8.025	0.000**	1-3
Yaşlılara karşı saygılı davranılıyor	1.726	0.863	3.195	0.043*	
Telefonla randevu hizmeti sorunsuz işliyor	1.295	0.703	2.504	0.261	

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$, $Sd = 2$

1: 750 TL ve daha az 2: 751 -1250 TL 3: 1251 TL ve daha çok

Tablo 7'de görüldüğü gibi yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerinden "resmi işlemlerde sıra beklenmiyor" ($F=5.556$, $p < 0.01$) ve "randevular düzenli ve kurallara uygun" ($F=8.025$, $p < 0.01$) ifadeleri aylık gelir miktarı ile ilişkilidir. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında bulunmuştur. Buna göre

aylık gelir miktarı yükseldikçe hastane hizmetlerine ilişkin olarak yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personelden memnuniyetlerinin arttığı söylenebilir. "Yaşlılara karşı saygılı davranılıyor" ($F=3.195$, $p<0.05$) ifadesi de aylık gelir miktarı ile ilişkilidir. Ancak gruplar arasında fark bulunmamıştır.

Araştırma kapsamına alınan yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine cinsiyetin ve eğitim durumunun etkisinin olmadığı saptanmıştır ($p>0.05$). Hastane işletmelerinde hekimler dışında hastayla doğrudan iletişime giren ve hastanın bakım ve tedavisine katkıda bulunan hemşire, tıbbi Sekreter ve güvenlik görevlilerinin hasta haklarına yönelik tutumlarının incelendiği çalışmada, genel olarak çalışanların hastalara tutum düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir (Bostan, 2007: 16).

5. SONUÇ (CONCLUSION)

Yaşlıların hastane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin incelenmesi amacı ile yürütülen araştırma sonuçlarına göre; araştırma kapsamına alınan yaşlıların yaklaşık olarak 1/3'ü 66-75 yaşlarında, yarısından biraz fazlası kadın yaşlı olup, geriye kalanlar erkektir. Yaşlıların çoğunluğu evlidir ve sosyal güvencesi vardır. Aylık gelir miktarı yaşlıların yarıya yakınının 750 TL ya da daha azdır.

Hastane hizmetlerine ilişkin olarak yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin tüm görüşlerinde hastane türünün etkili olduğu ve özel hastanelerden hizmet alanların devlet hastanesinden hizmet alanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir. Yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine aylık gelir miktarının etkisi incelendiğinde "hastane sıcak ve rahat bir ortam", "polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odasına ulaşma kolay" ve "gereken şeye kolaylıkla ulaşılabilmek" ifadelerinin aylık gelir miktarı ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında saptanmıştır. Araştırmaya alınan yaşlıların fiziki ortam ve birimlere ilişkin görüşlerine cinsiyetin ve eğitim durumunun etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerinin tümünde özel hastane ortalama puanları devlet hastanesi ortalama puanlarından daha yüksektir. Hastane hizmetlerine ilişkin olarak yaşlıların özel hastane sağlık çalışanlarından aldıkları hizmetten devlet hastanesi sağlık çalışanlarından aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları söylenebilir. "Sağlık çalışanları güler yüzlü ve nazik", "sağlık çalışanları yeterince ilgili", "doktor hastalıkla ilgili bilgilendiriyor", "tüm sorulara cevap alınabiliyor" ve "tüm hastalara eşit davranılıyor" ifadeleri ile aylık gelir miktarının ilişkili olduğu ve bu ilişkinin aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında bulunmuştur. Yaşlıların sağlık çalışanlarına ilişkin görüşlerine cinsiyetin ve eğitim durumunun etkisinin olmadığı bulunmuştur.

Yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerinde hastane türünün etkili olduğu, özel hastane resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmetten devlet hastanesi resmi işlemlerle ilgili görevli personelden aldıkları hizmete göre daha memnun oldukları belirlenmiştir. "Resmi işlemlerde sıra beklenmiyor" ve "randevular düzenli ve kurallara uygun" ifadeleri aylık gelir miktarı ile ilişkilidir. Bu ilişki aylık gelir miktarı 750 TL ve daha az olan yaşlılarla 1251 TL ve daha çok olanlar arasında bulunmuştur. Buna göre aylık gelir miktarı yükseldikçe hastane hizmetlerine ilişkin olarak yaşlıların resmi işlemlerle ilgili görevli personelden memnuniyetlerinin arttığı söylenebilir. Yaşlıların resmi

işlemlerle ilgili görevli personele ilişkin görüşlerine cinsiyetin ve eğitim durumunun etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Yaşlılık dönemi çeşitli yetersizliklerin ve hastalıkların yaşandığı bir dönemdir ve yaşlılıkta bireylerin hastane gereksinimleri artar. Bu nedenle yaşlıların hastane hizmetlerinden memnuniyeti oldukça önemlidir. Hastane hizmetlerinin yaşlıların işlerini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesi gerekir. Özel hastane hizmetlerinden sağlanan memnuniyetin devlet hastanesinden sağlanması için yasal düzenleme yapılmalı ve yaşlılar bundan haberdar edilmelidir.

Bu çalışma, hastanelerin poliklinik hizmetlerine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Acil ve yatan hastaların değerlendirmeleri dikkate alınmamıştır. Araştırmacılar gelecekte hastanelerin acil ve yatan hastalarına yönelik olarak da hasta memnuniyetine ilişkin çalışmalar gerçekleştirebilir.

KAYNAKLAR (REFERENCES)

1. Aksakal, T. ve Bilgili, N., (2008). Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesi; Jinekoloji Servisi Örneği. Erciyes Tıp Dergisi, 30(4):242-249.
2. Altan, M. ve Engin, O., (2004). Bir Seyahat İşletmesinin Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 11; 585-598.
3. ANON, (2010). Memnuniyet anketleri ve uygulama usul ve esasları, <http://www.kalitekontrol.org/forum/index.php?action=register>, 11.03.2010.
4. Aytaç, G. ve Yeşildal, N., (2004). Yatan Hasta Memnuniyeti, Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 3: 10-14.
5. Bostan, S., (2007). Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması: Farabi Hastanesi Örneği, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 10(1):1-18.
6. Marangoz, M., (2006). Yaşlı Tüketiciler ve Yaşlı Tüketicilerin Harcama Eğilimlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi, 13 (1) 79-96.
7. Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., Fırat, G., Kesici, F., Kırmızıgül, Ş., Üzel, S. ve Kubat, C., (2008). Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (31) 95-110.
8. Ersoy, A., (2008). Üretim İşlemler Yönetimi I, İmaj Yayınevi, Ankara.
9. Özgüner Ş. ve Fatma K., (2008). Hastanelerde modern yönetim felsefesinin verimliliğe etkisi: Gevher Nesibe Hastanesinde bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 19; 341-358.
10. Özgüven, N., (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama. Ege Akademik Bakış. 8(2): 651-682.
11. Varinli, İ. ve Çakır, A., (2004). Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki-Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(2) :33-52.
12. WHO, (2011). Definition of Terms. <http://www.wpro.who.int/NR/rdonlyres/4FAEFEB0B-0194-40FC-A1F7-7BA9CC96F0CD/0/44finalDefinitions2010.pdf>, 575-588, 27.04.2011.