

# SAĞLIK SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ : SERVQUAL MODELİ VE BİR HASTANE UYGULAMASI

Yrd. Doç. Dr. Mehveş TARIM

## Özet

*Hizmet sektörlerinde kalitenin öneminin artması, kalitenin etkin bir şekilde ölçülmesi problemini de beraberinde getirmiştir. Bu ihtiyaca cevap vermek üzere Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modeli, genel bir model olup çeşitli hizmet kurumlarında geçerliliğini kanıtlanmıştır. Daha sonra James Carmen aynı modeli sağlık kurumlarına uyarlamış ve hastanelerin hizmet kalitesini ölçmek için kullanmıştır.*

*Bu çalışmada söz konusu modelin Türkiye'deki X hastanesinde geçerliliği test edilmektedir. Çalışmanın amacı bir hastanede etkili olan kritik faktörlerin müşteri odaklı olarak saptanması ve bu kriterlerin öncelik sırasına göre belirlenmesidir. İlk olarak Carmen tarafından geliştirilen Servqual anketi 250 hastaya dağıtılmış ancak bunlardan 150 tatmin edici cevap alınmıştır. Faktör analizi sonucunda bulunan faktörler ise hemşire hizmetleri (nursing), elle tutulan özellikler (tangibility), hastanın taburcu olmasının planlanması (discharge), güvence ve cevap verilebilirlik (assurance and responsiveness) ve son olarak güvenilirlik (reliability) olarak belirlenmiştir. Daha sonra her bir faktörün güvenilirliği test edilmiştir. Son aşamada ise fark analizi ile önem derecesinden algılanan performansın farkı alınarak her bir nitelik için farklar bulunmuş ve böylece hastanenin müşterinin gözünde hangi niteliklerde başarılı olduğu veya olmadığı saptanmıştır. Fark analizi kontrol diyagramları ile desteklenmiştir. Bu şekilde hastanenin müşteri odaklı olarak performansı ortaya konmuş ve güçlü ve geliştirilmeye açık alanları tespit edilmiştir.*

## Abstract

*In this study the "Servqual Model", which is widely accepted as the most trustworthy model in measuring the quality of services sector, is applied to an X hospital in Turkey. The aim of the study is to determine the critical factors for the hospital*

\* M.Ü. Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü.

*from the customer-oriented perspective. First of all, the Servqual survey was applied to 250 patients where only 150 of them were replied sufficiently. The factors which are determined from the factor analysis are nursing, tangibility, discharge planning, assurance and responsiveness and reliability. In the next stage the reliability test was applied to each of these factors. In the last stage the gap analysis was supported by the control diagrams so that, the customer oriented performance of the hospital was exposed.*

### **Giriş:**

Küreselleşen dünyada, artan rekabet koşullarında firmalar gerek imalat gerekse hizmet sektöründe birbirlerine karşı rekabet avantajı sağlayabilmek, etkinliklerini arttırabilmek için yoğun bir çaba göstermektedirler. Söz konusu rekabet üretilen malların fiziksel özelliklerinden ziyade satış öncesi ve sonrası sunulan hizmetlerde odaklanmıştır. Modern toplumlarda hizmet sektörünün harkulade büyümesi nedeniyle, hizmetin yönetiminin ve pazarlamasının öneminin aynı zamanda artması beklenmektedir (1). Bu durumda bir yandan hizmet sektörü kendi içinde sürekli gelişme gösterirken, imalat sektörü içinde de hizmet, rekabet avantajı getiren önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır (2).

Buna paralel olarak hizmet sektörünün rolü ve önemi imalat sektörünü gerilerde bırakmış ve bir çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede hizmet sektörü toplam gayrisafı milli hasıla içinde en büyük payı almıştır.

Hizmet sektörü içinde sayılabilecek sağlık sektöründe de yukarıda bahsedilen rekabet çeşitli şekillerde kendini göstermektedir. Müşteriler alternatif imkanları daha iyi değerlendirmekte ve hangi kurum kendi beklentilerine en iyi cevap veriyorsa o kurumu tercih etmektedir. Sağlık sektöründe tüm hastaneler aynı tip hizmet üretimini yapmalarına rağmen ağırlaşan rekabet koşulları dolayısıyla rakiplerine göre hizmet farklılaştırması yolunu seçmektedirler. Bu durum sektördeki çeşitli hastanelerin farklı kalitede hizmet sunmalarını ortaya çıkartmıştır (3).

Hastaneler ve sağlık kuruluşları, varlıklarını sürdürebilmek ve artan rekabet koşullarında ayakta durabilmek için hizmet farklılaştırmasına gitmeleri neticesinde hizmet kalitesine daha fazla önem vermek zorunda kalmışlardır. Hizmet kalitesi, günümüzde rakiplerine karşı bir avantaj sağlayacak stratejik bir silah olarak görülmektedir. Hizmet mükemmelliğini başarabilmek için, hastaneler sıfır hata noktasında çaba göstermek zorundadırlar. Bunun için de sürekli olarak hizmet kalitesini arttırabilmek için çaba sarfetmek zorunda kalmışlardır (4).

Bilindiği gibi kaliteyi arttırabilmek ancak ölçülebildiği oranda mümkündür. Hizmet sektöründe dolayısıyla da sağlık sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü imalat sektöründe olduğu gibi kolay olmamaktadır. Hastanelerde hizmet kalitesinin ölçümü farklı bir yapı içerir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan SERVQUAL ölçeği ve fark analizi (gap analysis) hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın olarak kullanılan araçlardan bir tanesidir (5). Carmen SERVQUAL ölçeğini hastanelere uyarlamış ve bu konuda çeşitli çalışmalarda bulunmuştur (6). Bu çalışmada da Carmen tarafından uyarlanmış olan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Burada hastanın beklentileri, ve uygulamanın yapıldığı hastane ile ilgili olarak performans değerlemesi ve genel olarak önem verdiği konular saptanmış ve bütün bunlar dikkate alınarak uygulamanın yapıldığı hastane ile ilgili olarak hizmet kalitesinin ölçümü yapılmıştır. Hizmet kalitesinin analizi, hastane yöneticilerine, müşteri odaklı olarak hastanenin hizmet kalitesinin arttırılmasında ve daha etkin bir şekilde yönetilmesinde çok büyük yarar sağlayacaktır. Böyle bir değerlendirme günümüzün hizmet sektöründe, rekabet avantajına sahip olmayı arzu eden, maliyetleri minimize etmeyi amaçlayan ve müşteri odaklı olan bir hastane için kaçınılmazdır.

### HİZMET KALİTESİ:

Hizmet kalitesinin ölçümünden önce hizmetin temel karakteristiklerine değinmek gerekmektedir. Hizmet, müşteri ile hizmeti sunan kişi veya kurumun karşılıklı olarak birbiri ile diyalog kurmasını gerektiren bir sosyal faaliyettir. Literatüre göre hizmet dört temel karakteristiğe sahiptir. Bu karakteristikler *elle tutulamaz olması, heterojen olması, üretim ve tüketimin aynı anda olması, ve stoklanamaz olmasıdır*. Bu nedenlerden dolayı Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından hizmet sektöründe kalitenin ölçümü ile ilgili olarak şu tespitler yapılmıştır (7).

1. Hizmet sektöründe kalitenin ölçümünün imalat sektörüne göre daha zor olduğudur.
2. Hizmet kalitesinin algılanması müşterinin beklentileri ile gerçek hizmet performansı arasındaki farka dayanmaktadır.
3. Kalitenin değerlendirilmesi sadece hizmet çıktısına göre yapılmamaktadır. Değerlendirme hizmetin teslim sürecinin tamamını kapsamaktadır.

Hizmet kalitesinin tanımı ve formülasyonu ile ilgili olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen formül şu şekildedir.

### Hizmet kalitesi = Algılanan hizmet – beklenen hizmet (1)

Bu formül aynı zamanda ağırlıklı olarak da geliştirilmiştir. Ağırlıklandırma ise her bir faktör ile ilgili olarak önem derecesi saptanmış ve bu fark önem derecesi ile çarpılarak ağırlıklandırılmış hizmet kalitesi belirlenmiştir.

$$\text{Ağırlıklı Hizmet kalitesi} = \text{Önem derecesi} * \\ (\text{Algılanan hizmet} - \text{beklenen hizmet}) (2)$$

Bu çalışmada X hastanesinin hizmet kalitesini ölçmek için 2 nolu formül kullanılmıştır.

Hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan bir başka çalışmada ise Cronin ve Taylor (1992) uyumsuzluk teorisinin (disconfirmation theory) aslında hizmet kalitesini değil müşteri tatminini saptamak açısından yararlı olduğunu iddia etmiş ve hizmet kalitesinin ölçümü için yeni bir araç geliştirmiştir. Bu aracın adı ise literatürde SERVPERF olarak geçmektedir (8).

### Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet (3)

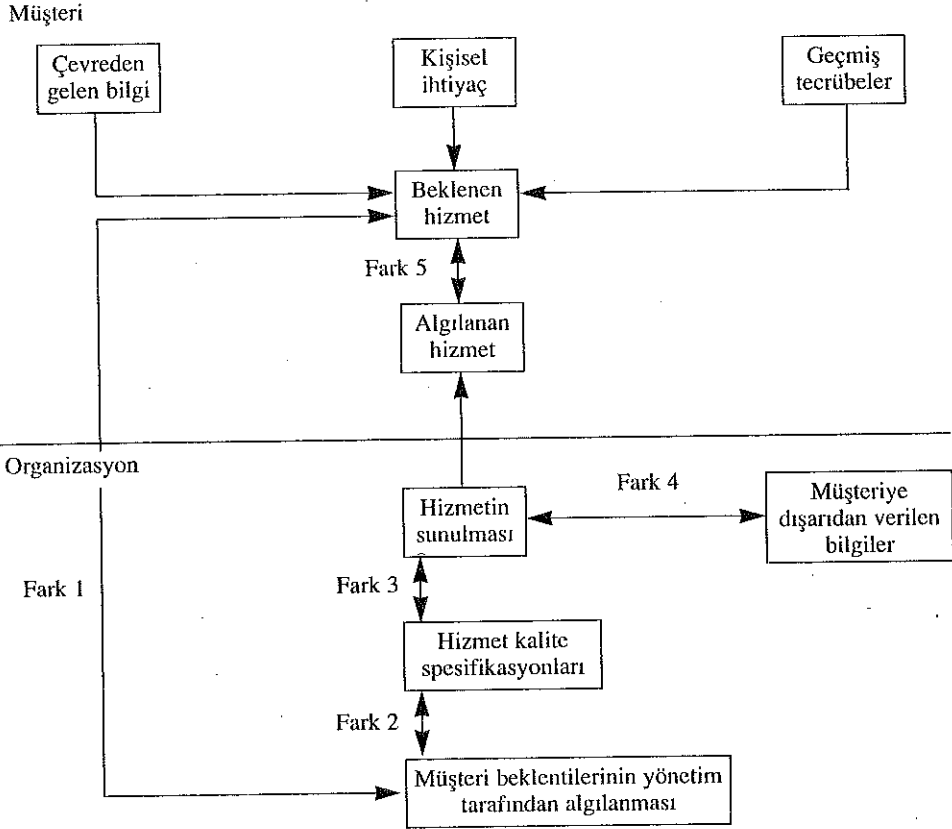
Aynı şekilde bu formülde ağırlıklı olarak ifade edilebilir.

$$\text{Ağırlıklı Hizmet Kalitesi} = \text{Önem derecesi} * \text{Algılanan Hizmet} (4)$$

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin hizmet kalitesi ile ilgili olarak literatüre yaptıkları katkı bunlarla sınırlı olmayıp fark analizi ile devam etmiştir. Fark analizinde beş tip farktan söz edilmektedir. Bu farkların 4 tanesi hizmeti sunan veya pazarlayan kurumla ilgili olup beşinci fark ise müşteriyle ilgilidir. Her bir fark ile ilgili açıklama aşağıda belirtilmektedir. Şekil 1'de ise fark analiz modeli görülmektedir.

Şekil 1'de görüldüğü gibi burada beş değişik fark (gap) bulunmaktadır. Bu farklardan dört tanesi bir hizmet organizasyonunun müşterinin hizmet kalitesini algılaması üzerindeki etkilerini açıklayıcı tarzda oluşmaktadır. Bu farklar aşağıda ifade edilmektedir.

- Müşterinin bir hizmetten beklentisi ile hizmeti sunan kurumun yöneticilerinin müşteri beklentilerini algılamaları arasındaki farktır.
- Yönetimin müşteri beklentilerini algılamaları ile bu algılanan beklentilere göre düzenlenen hizmet kalite spesifikasyonları arasındaki fark.



Şekil 1: Fark analiz modeli (s. 21).

Kaynak: Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985.

- c) Bu beklentiler doğrultusunda hazırlanan spesifikasyonlar ile sunulan hizmet arasındaki farklar.
- d) Sunulan hizmet ile dış çevreden müşteriye iletilen mesajlar arasındaki farklar.

Beşinci fark ise organizasyon tarafında değil müşteri tarafında oluşmaktadır.

- e) Müşteri beklentisi ile müşterinin aldığı hizmet arasındaki farktır.

Beşinci fark doğrulamama teorisine dayanmaktadır (disconfirmation theory). Bu teoriye göre müşteri beklentisi ile müşterinin elde ettiği hizmet birbiri ile tam olarak örtüşüyorsa bu durumda beklenti ile performans birbirini doğruluyor anlamı ortaya çıkmaktadır (confirmation). Aksi durumda yani beklentinin müşterinin elde ettiği hizmetten daha fazla olduğu durumda veya elde edilen hiz-

metin müşteri beklentisinin üzerinde olduğu durumlarda sırasıyla negatif ve pozitif bir uyumsuzluk var demektir (negative ve positive disconfirmation) (9). Fark analizinde beş temel faktör baz alınmaktadır. Bu faktörler elle tutulabilen varlıklar (tangibility), cevaplandırma (responsiveness), güvenilirlik (reliability), güvence (assurance) ve empatidir (empathy). Burada hizmet organizasyonlarının hedefi en az müşteri beklentisi kadar bir performans ortaya koymak olmalıdır. Müşteri beklentisinin üzerinde bir performans ise müşteri sadakatı oluşturmak açısından son derece önemlidir.

### **METOD:**

Bu çalışmada Carmen tarafından hastanelere uyarlanan SERVQUAL anketi kullanılmıştır. Orijinal form yukarıda ifade edilen beş temel faktör altında toplanmış olup 22 sorudan oluşmaktadır. Ancak Carmen tarafından bu form 12 soru ilave edilerek genişletilmiş ve hastanelere uygun hale getirilmiştir.

Carmen tarafından hastanelere uyarlanan ve 34 sorudan oluşan anketin orijinal formu İngilizcedir. Bu form Türkçe'ye tercüme edilmiş ve uzmanlar tarafından iki formun karşılaştırılmasında görüş birliğine varıncaya kadar tekrar tekrar gözden geçirilmiştir. Anketin ön araştırması yapılmış ve ondan sonra uygulamaya geçilmiştir.

Bu çalışmada X hastanesinde yatmakta olan hastalara üç tip soru sorulmuş ve bu soruların cevapları alınmıştır. Bu soru gruplarından ilki hastaların genel olarak bir hastaneden beklentilerinin ne olduğunun sorgulanmasıdır. Burada hastanın kendi idealinde oluşturduğu hastaneyi göz önüne alması ve bu ideal duruma göre sorulara cevap vermesi istenmiştir. İkinci soru grubunda ise gene aynı hastaların tedavi gördükleri X hastanesi ile ilgili olarak algıladıkları performansın ne olduğu sorularına cevap vermeleri istenmiştir. Üçüncü soru grubunda ise bu kriterlerin önem dereceleri sorulmuştur. Ayrıca bu soruların dışında bir de aynı hastalara genel olarak hastanenin hizmeti ile ilgili olarak tatmin derecelerinin ne olduğu sorulmuştur.

Bu anket formu yaklaşık olarak 250 hastaya dağıtılmış bunlardan 158 tanesi geri dönmüş, ancak bu geri dönen 158 anketin sadece 150 tanesi geçerli olarak kabul edilmiştir. Anket formunda 1-7 arasında değişen bir Likert ölçeği kullanılmıştır (1= Kesinlikle karşı fikirdeyim ve 7= tamamen aynı fikirdeyim).

Burada hizmet kalitesini saptamak için yukarıda ifade edilen yöntemlerden ağırlıklandırılmış hizmet kalitesi formülü kullanılmıştır. Bu formüle göre her bir değişken ile ilgili olarak hizmet kalitesi, önem derecesi ile elde edilen hizmetten beklenen hizmetin farkı çarpılarak elde edilmiştir.

### Veri Yoğunlaştırması Tekniği (Data reduction Technique)

Veriler SPSS programı ile değerlendirilmiştir

Veri yoğunlaştırıcı tekniklerden biri olan Varimax rotasyon tekniği ile faktör analizi yapılarak 34 olan değişken sayısı 5'e düşürülmüştür. Birinci faktör *Hemşirelik Hizmetleri (Nursing care)*, ikinci faktör *Taburcu Olma İşlemlerinin Planlanması (Discharge Planning)*, üçüncü faktör *Elle Tutulabilen Varlıklar (Tangibility)*, dördüncü faktör *Açıklama ve Güvence (Explanation and Assurance)* ve beşinci faktör ise *güvenirlilik (Reliability)* olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörler toplam varyansın %66,7 'sini açıklamaktadır. Faktör analizi sonucu Tablo 1 'de görülmektedir.

**Tablo 1:** Faktör Analizi

Nitelikler	Faktör				
	1	2	3	4	5
SERVQ4			0.723		
SERVQ5			0.725		
SERVQ6			0.785		
SERVQ7	0.604				
SERVQ8			0.746		
SERVQ9			0.791		
SERVQ10			0.565		
SERVQ11	0.584				
SERVQ12			0.726		
SERVQ13					0.835
SERVQ15		0.784			
SERVQ16	0.691				
SERVQ18	0.704				
SERVQ19			0.799		
SERVQ20			0.622		
SERVQ21			0.553		
SERVQ22		0.824			
SERVQ23	0.764				
SERVQ24		0.806			
SERVQ25					0.884
SERVQ26				0.464	
SERVQ27		0.848			
SERVQ28	0.704				
SERVQ29		0.756			
SERVQ30	0.802				
SERVQ31	0.701				
SERVQ32	0.646				
SERVQ33		0.759			

Faktör analizinin sonuçları hiyerarşik kümeleme (Hierarchical Cluster) analizi ile teyit edilmiş ve gene aynı sonuçlar bulunmuştur. Güvenirlilik testi sonucunda Cronbach alpha değeri birinci faktör için 0.9012, ikinci faktör için 0.9088, üçüncü faktör için 0.8742 ve dördüncü faktör için 0.6898, ve beşinci faktör ile ilgili olarak 0.7581 olarak bulunmuştur. Bu analiz sonucu birinci, ikinci, üçüncü ve beşinci faktörlerin alfa değeri geleneksel olarak kabul sınırı olarak görülen 0.70 değerinin üzerinde olduğu görülmekte ve dördüncü faktörün alfa değerinin ise 0.70 değerine çok yakın olduğu görülmektedir. Bundan dolayı her bir faktör için güvenilirlik vardır olarak kabul edilmektedir.

### **Toplam SERVQUAL (Hizmet Kalitesi ) Değerinin Tespiti:**

Yukarda faktör analizi sonucu elde edilen beş faktöre göre her bir faktörün ayrı ayrı ve tüm olarak hizmet kalitesi değerleri saptanmış ve bu faktörler içinden hangisinin müşteri beklentilerinin en az tatmin edildiği vurgulanmıştır. Böylece hizmet kalitesini arttırabilmek için hangi faktörün üzerinde daha fazla durulması gerektiği saptanmıştır.

Bu aşamada ilk olarak faktör analiz sonucu elde edilen her bir faktörün toplam ortalama hizmet kalitesi değerinin bulunması gerçekleştirilmiştir. Bunun için ilk olarak her bir faktör altındaki değişkenlerin ayrı ayrı hizmet kalitesi değerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu değerler Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2'den görüldüğü gibi X hastanesindeki hizmet kalitesinin (SERVQUAL) toplam değeri (-47.4629) olarak bulunmuş olup ortalama hizmet kalitesinin değeri -9.49259 olarak saptanmıştır. Fark analizine genel olarak bakıldığında müşterinin hizmet görmekte olduğu X hastanesinden aldığı hizmetin beklentisinin çok altında olduğu gözlenmektedir. İncelenmekte olan her bir temel faktörün fark analizi sonucu negatif olarak belirlenmiştir. İstatistiki olarak bu oluşan farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için eşleştirilmiş örnekler için t test (Paired sample t test) uygulanmış ve bu testin sonucunda müşteri beklentileri ile hastanenin sunmuş olduğu hizmetin müşteri tarafından algılanması (hastane performansı) arasındaki fark %95 güven aralığında gerek bütün olarak gerekse her bir faktör için ayrı ayrı ( $p < 0,05$ ) önemli olarak tespit edilmiştir. Bu testin sonuçları Tablo 2'da görülmektedir.

Müşteri beklentisi ile müşterinin aldığı hizmet arasındaki farkın anlamlı çıktığının saptanmasından sonra, müşteri beklentisinin karşılanamamasında hangi faktörün en büyük etkiye sahip olduğu ve hangi kriterlerin geliştirilmesi gerektiğinin saptanması ve analizi gerekmektedir. Tablo 4'den görülebileceği gibi

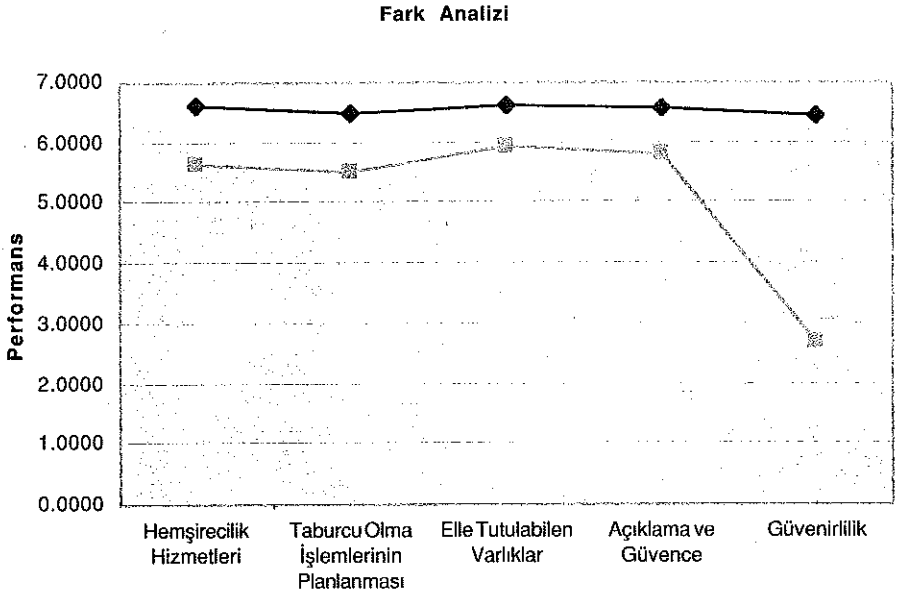


Tablo 2: Hizmet Kalitesinin Ölçümü

Nitelikler	Hizmet kalitesi				
	Önem derecesi	Ortalama beklenti değeri	Ortalama performans değeri	Fark değeri	Hizmet kalitesi
<i>Hemşirelik Hizmetleri</i>	<b>6.5372</b>	<b>6.6281</b>	<b>5.6393</b>	<b>-0.9889</b>	<b>-6.4645</b>
SERVQ7	6.9496	6.8533	6.0600	-.7933	-5.2887
SERVQ11	6.2446	6.4600	5.7867	-.6733	-4.6197
SERVQ16	6.6619	6.7733	5.6133	-1.1600	-7.8732
SERVQ18	6.4676	6.6800	5.6133	-1.0667	-6.9375
SERVQ23	6.9281	6.9467	5.6000	-1.3467	-9.2695
SERVQ28	6.5612	6.6867	5.9733	-.7133	-5.2587
SERVQ30	6.6475	6.6533	5.4867	-1.1667	-7.4643
SERVQ31	6.2734	6.4533	5.2600	-1.1933	-8.0563
SERVQ32	6.1007	6.1467	5.3600	-.7867	-5.2276
<i>Taburcu İşlemlerinin Planlanması</i>	<b>6.5156</b>	<b>6.5145</b>	<b>5.5322</b>	<b>-0.982</b>	<b>-6.400</b>
SERVQ15	6.4892	6.4667	5.7533	-.7133	-5.3380
SERVQ22	6.4101	6.4933	5.5333	-.9600	-6.5957
SERVQ24	6.8058	6.8667	5.4867	-1.3800	-9.3034
SERVQ27	6.9424	6.7000	5.4133	-1.2867	-8.8904
SERVQ29	6.6115	6.5667	5.9333	-.6333	-4.6233
SERVQ33	5.8345	5.9933	5.0733	-.9200	-6.5959
<i>Elle Tutulabilen Varlıklar</i>	<b>6.6300</b>	<b>6.6381</b>	<b>5.9295</b>	<b>-0.7086</b>	<b>-4.6978</b>
SERVQ4	6.9640	6.9600	5.7867	-1.1733	-8.1986
SERVQ5	6.4460	6.5200	5.1600	-1.3600	-8.9718
SERVQ6	6.4173	6.4933	5.7867	-.7067	-4.8227
SERVQ8	6.5396	6.5867	5.9400	-.6467	-4.7123
SERVQ9	6.2374	6.2267	6.3333	.1067	-.3333
SERVQ10	6.8273	6.7467	6.5867	-.1600	-1.2517
SERVQ12	6.9784	6.9333	5.9133	-1.0200	-7.1361
<i>Açıklama ve Güvence</i>	<b>6.6997</b>	<b>6.5833</b>	<b>5.825</b>	<b>-0.7583</b>	<b>-5.08051</b>
SERVQ19	6.7194	6.5533	5.9800	-.5733	-3.6573
SERVQ20	6.5036	6.3800	5.4667	-.9133	-5.6552
SERVQ21	6.8921	6.8800	5.8133	-1.0667	-7.3380
SERVQ26	6.6835	6.5200	6.0400	-.4800	-3.4476
<i>Güvenirlilik</i>	<b>6.6187</b>	<b>6.4534</b>	<b>2.7034</b>	<b>-3.7500</b>	<b>-24.8201</b>
SERVQ13	6.7122	6.5067	2.6867	-3.8200	-25.5524
SERVQ25	6.5252	6.4000	2.7200	-3.6800	-23.5319
<b>Toplam SERVQUAL</b>					<b>-47.4629</b>
<b>Ortalama SERVQUAL değeri</b>					<b>-9.49259</b>

**Tablo 3:** Hizmet Kalitesinin Faktörleri ile İlgili Farkın Anlamlılığının Test Edilmesi

Pair difference	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Df	Anlamlılık Değeri
Per Hemş – Bek Hemş	-0,9889	1,0077	-12,019	149	0,000
Per Tab – Bek Tab	-0,9822	1,5121	-7,956	149	0,000
Per Var – Bek Var	-0,7086	1,1182	-7,761	149	0,000
Per Cev – Bek Cev	-0,7583	1,1004	-8,440	149	0,000
Per Güv – Bek Güv	-3,7500	3,0641	-14,989	149	0,000
Performans - Beklenti	-1,0813	0,8313	-6,885	27	0,000

**Tablo 4:** Müşterinin bir hizmetten beklentisi ve X hastanesindeki hizmeti algılaması arasındaki fark

toplam hizmet kalitesine etki eden beş temel faktör arasında *güvenirlilik* faktörünün en yüksek negatif etkiye sahip olduğu gözlenmektedir. Güvenirlilik faktörünün toplam etkinin yaklaşık %50' sine sahip olduğu ve -24.8201 değerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Güvenirlilik faktörü içindeki değişkenler incelendiği zaman burada SERVQ13 VE SERVQ25 kodlu değişkenlerin güvenirlilik faktörü içinde yer aldığı gözlenmektedir. SERVQ13 kodlu değişken EK 1'de görüldüğü gibi *hastane ücretlerinin doğru olarak belirlenmesidir*. SERVQ25 ise mü-

*kemmel bir hastaneden taburcu olacak hasta hastane ücretlerinin doğru olduğundan emin olmalıdır* sorusudur. Burada her iki değişken de hastanenin güvenilirliğini ölçmek üzere hazırlanmış sorulardır. Güvenirlilik dışındaki faktörlerde ise yaklaşık olarak birbirlerine yakın beklentiler ve algılama söz konusu olmaktadır. Ancak ikinci olarak iyileştirilmesi gereken konunun *hemşirelik hizmetleri* olduğu görülmektedir. Bu faktör içinde hizmet kalitesi değeri göz önüne alındığında SERVQ23 kodlu mükemmel bir hastanenin hemşirelerinin davranışının hastaya itimat telkin etmesi -9,2695 ile en öncelikle iyileştirilmesi gereken kriter olarak gözükmektedir. Gene aynı faktör altında ikinci olarak üzerinde durulması gereken kriter ise SERVQ31 kodlu değişken olup hemşirelerin hastalara karşı son derece neşeli ve güler yüzlü olmalarıdır. Hemşirelik hizmetlerinden sonra ise önemli olarak üzerinde durulması gereken ana faktör *taburcu olma işlemlerinin planlanmasıdır*. Bu faktör içinde hizmet kalitesi değeri göz önüne alındığı zaman ilk olarak iyileştirilmesi gereken kriter SERVQ24 dür. Burada *mükemmel bir hastaneden taburcu olacak hastanın hastalığının iyileştiğinden tam olarak emin olmasıdır*. Bu konu bir güven konusu gibi olmakla beraber hastanelerdeki bir durumu ortaya koymaktadır. Yatan hasta tam olarak iyileştikten sonra taburcu olmalıdır. Aynı faktör içinde ikinci önemli kriter ise SERVQ27 dir. Bu kriter hemşirelerin yeterli derecede bilgi sahibi olup olmadıklarını sorgulamaktadır. Açıklama ve güvence ise bir sonraki faktör olarak görülmektedir. Bu faktörde ise ilk olarak iyileştirilmesi gereken özellik SERVQ21'dir. Bu kriter mükemmel bir hastanenin doktor ve hemşireleri hastanın tedavisiyle ilgili soruları karşısında gerekli açıklamayı yapmaları ile ilgilidir. Bu konuda X hastanesinde yatmakta olan hastaların bekledikleri oranda hastalıkları ile ilgili açıklamaları alamadıkları görülmektedir. Bu durum gerek hastayı gerekse hasta yakınlarını tedirgin eden bir durum ortaya koymaktadır. Açıklama ve Güvence faktörü içinde geliştirilmesi gereken ikinci kriter ise gene açıklamayla ilgili olarak saptanmıştır. Bu kriter *tam olarak mükemmel bir hastane çalışanlarının hastanın her hangi bir süreç ile ilgili sorusu karşısında tatmin edici ve açıklayıcı bilgi vermesidir*. Bu kriter için ilk olarak hastanede her bir süreç ile ilgili olarak talimat ve tanımların tam olarak yazılmış olması gerekmektedir. Bu da hastanenin ISO 9000 gibi bir belgeye ihtiyacı olduğunu ortaya koymaktadır. Son olarak iyileştirilmesi gereken faktör ise elle tutulabilen varlıklar olarak belirlenmiştir. Bu faktör içinde *yemeklerin iştah açıcı ve lezzetli olması* en önemli kriter olarak saptanmıştır. Bu durum gene hastanede hastalara verilen yemeklerin beklenen kalitede olmadığını göstermektedir. Ancak bu konu, hastanın lezzetli yemek beklentisinin ne olduğunun incelenmesini gerektirmektedir. Bir sonraki kriter ise

*odaların temiz* olmalarıdır. Bu konuda da hasta beklentisinin tam olarak karşılanmadığı görülmektedir.

Genel olarak bir incelemenin ardından veriler içinde müşterinin en önem verdiği kriterin ne olduğunun incelenmesi düşünülmüştür. Bu duruma göre müşterinin gözündeki en önemli kriter olarak *hasta ile ilgili tüm kayıtların hatasız olarak tutulması* olduğu saptanmaktadır. Aynı şekilde müşterinin idealindeki hastane göz önüne alındığında, *odaların son derece temiz olmasının* en büyük beklenti olduğu görülmektedir. Bütün olarak X hastanesi göz önüne alındığı zaman ise müşterinin algılamasına göre yemeklerin belirtilen zamanlar içinde verilmesi en başarılı bulunan kriter olmaktadır. Gene X hastanesinin bütün olarak tüm kriterler göz önüne alındığında en başarısız olarak algılandığı kriterin ise hastane ücretlerinde yapılan hataların oluşturduğu gözlenmektedir.

### SONUÇ:

Bu çalışmada hastanelerdeki hizmet kalitesini ölçmek üzere bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan SERVQUAL ölçeğinin Carmen tarafından hastanelere uyarlanmış şekli kullanılmıştır. Elde edilen verilerde müşterinin bir hastanede önemli olarak varsaydığı kriterlerin neler olduğunu saptamak, müşterinin ideal olarak görmek istediği hastanedeki beklentilerinin neler olduğunu belirlemek ve bütün bunların yanı sıra tedavi görmekte olduğu X hastanesindeki hizmeti nasıl algıladığı saptanmıştır. Bu amaç için fark analizi (gap analysis) kullanılmıştır. X hastanesinin müşteri odaklı olarak hizmet kalitesinin değeri belirlenmiştir. X hastanesinin güçlü ve iyileştirmeye açık yönlerinin neler olduğu saptanmıştır.

Bu analizin sonucunda X hastanesinin hizmet kalitesini arttırabilmek ve müşterinin beklediği bir hizmet kuruluşu haline getirebilmek için beş temel faktör üzerinde odaklanması gerektiği ortaya çıkmıştır. Bu faktörler öncelik sırasına göre şu şekilde sıralanmaktadır. Güvenirlilik (reliability), hemşirelik hizmetleri, hastanın taburcu olmasının planlanması (discharge), güvence ve açıklamalar (assurance) ve son olarak elle tutulan özellikler (tangibility) olarak belirlenmiştir.

X hastanesinde yapılan analizler sonucunda müşterinin bu hastaneden aldığı hizmetin beklentisinin çok altında olduğu tespit edilmiştir. Müşteri beklentisinin karşılanamamasında hangi faktörün en büyük etkiye sahip olduğu ve hangi kriterlerin geliştirilmesi gerektiğinin saptanmıştır.

X hastanesinde yukarıda ifade edilen faktörlerden güvenilirliğin müşteri açısından ilk olarak iyileştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur. İkinci olarak iyileştirilmesi gereken konunun hemşirelik hizmetleri olduğu gözlenmiştir. Bu faktör içinde hizmet kalitesi değeri göz önüne alındığında SERV 23 kodlu değişkenin (mükemmel bir hastanenin hemşirelerinin davranışlarının hastaya itimat telkin etmesi) en önce iyileştirilmesi gereken kriter olduğu bulunmuştur. Buna karşılık SEVR 7 değişkeninin (Hemşirelerin hasta mahremiyetine saygılı olması) beklentilerine yakın olduğu tespit edilmiştir. Taburcu işlemlerinin planlanması faktörü içinde ilk iyileştirilmesi gereken SERV 24 kodlu değişkendir (Mükemmel bir hastaneden taburcu olacak hasta hastalığının iyileştiğinden tam olarak emin olmalıdır). Bu faktör içinde SERV 29 (Hastane yönetimi hastalara karşı nazik olmalıdır) değişkeninin beklentilere en yakın değişken olduğu görülmüştür. Açıklama ve güvence faktöründe ilk iyileştirilmesi gereken SERV 21 (Mükemmel bir hastanenin doktor ve hemşireleri hastanın tedavisiyle ilgili soruları karşısında gerekli açıklamayı yapmaları) kodlu değişkendir. Bu faktör içinde ise SERV 19 (Çalışanlar hastanın taburcu işlemleri ile ilgili sorularına uygun cevap vermeli) değişkeni beklentilerine en yakın olanıdır. Son olarak elle tutulabilen varlıklar faktörü incelendiğinde SERV 5 (yemeklerin iştah açıcı ve lezzetli olması) gelir. Bu faktör içinde SERV 9 (Uygun park alanları olmalıdır) ve SERV 10 (Bu hastanede yemekler belirtilen zaman içinde hastaya verilir) değişkenlerinde aldıkları hizmetin beklentilerini karşıladığını görüyoruz. Bütün faktörler açısından fark analizi diyagramına baktığımızda X hastanesinde Elle tutulabilen varlıklar ve Açıklama ve güvence faktörlerinde hastaların beklentileri ile algılarının birbirine yakın olduğunu görüyoruz.

Bu çalışmada ilginç olan bir nokta da değişkenleri performansa göre sıraladığımızda ilk üç sırayı SERV 10, SERV 9 ve SERV 7 değişkenleri alırken beklentiye göre sıraladığımızda SERV 4, SERV 23 ve SERV 12 değişkenlerinin almasıdır. Değişkenleri önem derecesine göre sıraladığımızda SERV 12, SERV 4 ve SERV 7 değişkenleri ilk üç sırayı alır. Bundan çıkardığımız sonuç şudur. Bir hastanın hastane hizmetlerinde en önem verdiği konu ücretlerin doğru olarak belirlenmesi olmasına karşılık beklentisinde ilk sırayı alan odaların temizliğidir. Bu hastanede aldığı hizmetin performansı açısından baktığımızda da yemeklerin belirtilen zaman içinde verilmesi ilk sırayı almaktadır.

Özellikle gittikçe artan rekabet koşullarına ayak uydurabilmek için X hastanesinde de diğer sektörlerde olduğu gibi müşteri tatminine ve müşteri sadakatine önem verilmesi ve bunun için hizmet içi eğitime öncelik vererek yeniden yapılanma ihtiyacı ortaya çıkarılmıştır.

## KAYNAKÇA

- Uğur Yavaş; Zeynep Bilgin; Donald J. Shemwell. (1997), "Service quality in the banking sector in an emerging economy: a consumer survey", International Journal of Bank Marketing, Vol. 15 No. 6, pp. 217-223.
- Anne E. Tomes ve Staphen Chee Peng Ng, "Service quality in hospital care: the development of an in-patient questionnaire", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol.8 No.3, 1995, pp. 25-33.
- Puay Cheng Lim ve Nelson K.H. Tang, "A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol.13 No.7, 2000, pp.290-299.
- Puay Cheng Lim ve Nelson K.H. Tang, "The development of a model for total quality health-care", Managing Service Quality, Vol. 10, No. 2, 2000, pp.103-111.
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, ve Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64, spring, 1988, pp. 12-40.
- James M. Carman, "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions", Journal of Retailing, Vol. 66, spring, 1990, pp. 33-55.
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, ve Leonard L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, 1985, pp. 41-50.
- Oliver Richard L., "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", Journal of marketing Research, Vol. 17, November, 1980, pp. 460-469.
- J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, "Measuring service quality: A reexamination and expectation", Journal of Marketing, Vol. 56, July, 1992, pp. 55-68.

EK 1.

**Beklentilerle ilgili olan bölüm:**

Bu bölümde, lütfen *hastaneler* hakkındaki deneyimlerinizi göz önüne alarak mükemmel bir hizmet kalitesine sahip bir hastane düşününüz ve bir ihtiyaç anında öncelikli olarak tercih edeceğiniz bir *hastane* tahayyül ediniz. Lütfen böyle bir hastane ile ilgili olarak aşağıda tanımlanmış olan her bir durumu derecelendiriniz. Bu derecelendirmeyi yaparken eğer bir özellik sizin düşünce ve hislerinize göre mükemmel bir hastane için *hiç olmasa da* olur ise "1" numarayı işaretleyiniz. Eğer bu özellik *mutlaka olmalıdır* ise "7" numaralı kutuyu işaretleyiniz. Eğer hisleriniz *bu iki değer arasında* ise 1 ile 7 arasındaki değerlerden her hangi bir tanesini işaretleyiniz. Burada doğru veya yanlış bir

cevap bulunmamaktadır. Burada biz tamamen size mükemmel kalitede hizmet verebilecek olan hastane ile ilgili olarak sizin beklentilerinizi ve hislerinizi öğrenmeye çalışmaktayız.

Not: Aşağıda belirtilmiş olan unsurların her biri 7 ölçeğe göre düzenlenmiştir. Bu ölçeklerde 7 ile "tamamen aynı fikirdeyim" ve (=1) ile ise "kesinlikle karşı fikirdeyim" ifade edilmektedir. 1 ile 7 arasındaki rakamlar ise bu iki ifade arasında bir dereceyi temsil etmektedir. Ayrıca her bir kriter temel bir faktör altında toplanmış bulunmaktadır.

#### Elle tutulabilen özellikler:

1. Kullanılan teçhizat modern olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
2. Fiziki imkanlar görsel olarak çekici olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
3. Tuvaletler son derece temiz olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
4. Odalar son derece temiz olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
5. Yemekler lezzetli ve iştah açıcı olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
6. Yemeklerin sıcaklığı uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
7. Personel müşteriye karşı son derece saygılı olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
8. Sessiz olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
9. Uygun park alanları olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7

#### Güvenirlilik:

10. Yemekler belirtilen zaman içinde hastaya verilmelidir.	1	2	3	4	5	6	7
11. Mükemmel bir hastanede, personel hasta ile ilgili olarak belirlenen işleri daha önceden belirlenen zamanlar içinde yerine getirmelidir.	1	2	3	4	5	6	7
12. Mükemmel bir hastanede, tüm kayıtlar hatasız olarak tutulmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
13. Ücretler doğru olarak belirlenmelidir	1	2	3	4	5	6	7

#### Cevaplandırma:

14. Mükemmel bir hastanenin çalışanlarından, hastaya verilen hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğini söylemeleri beklenmelidir.	1	2	3	4	5	6	7
15. Taburcu olacak hastanın tahliye işlemleri son derece hızlı olarak yerine getirilmelidir.	1	2	3	4	5	6	7

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 16. Tedavi esnasında hemşireler son derece hızlı bir şekilde hastaya hizmet vermelidir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Hastaneye gelen hastaların kabul işlemleri hızlı bir şekilde gerçekleştirilmelidir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Mükemmel bir hastanenin tüm çalışanları daima hastalarına yardımcı olmak için istekli olmalıdır.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Mükemmel bir hastane çalışanları taburcu olacak hastanın tahliye işlemleriyle ilgili soruları karşısında uygun cevap vermelidir.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. Mükemmel bir hastane çalışanları hastanın her hangi bir prosedürle ilgili soruları karşısında hastaya gerekli açıklama yapılmalıdır.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Mükemmel bir hastanenin doktor ve hemşireleri hastanın tedavisiyle ilgili soruları karşısında gerekli açıklamayı yapmalıdır.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. Mükemmel bir hastane çalışanları taburcu olacak hastanın tahliye işlemleriyle ilgili olarak hastanın ailesinin soruları karşısında uygun cevap vermelidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Güven:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23. Mükemmel bir hastanenin hemşirelerinin davranışları hastaya itimat telkin etmelidir.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24. Mükemmel bir hastaneden taburcu olacak hasta hastalığının iyileştiğinden emin olmalıdır.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25. Mükemmel bir hastaneden taburcu olacak hasta hastane ücretinin doğruluğundan emin olmalıdır.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26. Hastalar hastane çalışanlarının kendi işlerini doğru bir şekilde yerine getirdiğinden emin olmalıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27. Yatan hastalar hemşirelerin yeterli derecede bilgi sahibi olduğuna güvenmelidir.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Nezaket:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28. Hastaların hastaneye kabul işlemlerinin yapılması esnasında Hastane personeli hastaya karşı son derece nazik olmalıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 29. Hastane yönetimi hastalara karşı son derece kibar olmalıdır.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 30. Hemşirelerin hastalara karşı davranışları son derece nazik olmalıdır.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31. Hemşirelerin hastalara karşı son derece neşeli ve güferyüzlü olmalıdır.            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 32. Hastaneye hasta ziyaretine gelen hasta yakınlarına son derece iyi davranılmalıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Kişisel Önem:**

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 33. Mükemmel bir hastane, taburcu olan hastalarına kişisel önem veren çalışanlara sahip olmalıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 34. Mükemmel bir hastanenin hemşireleri hastalarına kişisel önem ve ilgi göstermelidir.            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Performans ilgili olan bölüm:**

Bu bölüm sizin tedavi gördüğünüz hastane ile ilgili olarak düşüncelerinizi öğrenmek için hazırlanmıştır. Aşağıda belirtilen her bir durumla ilgili olarak tedavi görmekte olduğunuz hastaneyi değerlendirmeniz istenmektedir. Buradada sorular 7 ölçek üzerinden hazırlanmıştır. Bu ölçeklerde 7 ile "tamamen aynı fikirdeyim" ve (=1) ile ise "kesinlikle karşı fikirdeyim" ifade edilmektedir. 1 ile 7 arasındaki rakamlar ise bu iki ifade arasında bir dereceyi temsil etmektedir. Bu değerlendirimde de doğru veya yanlış bir cevap bulunmamaktadır. Bu değerlendirmede tamamen sizin bu hastane hakkındaki düşünceniz ve bu hastaneyi nasıl algıladığınız öğrenilmeye çalışılmaktadır. Bu bölümde de her bir kriter temel bir faktör altında toplanmış bulunmaktadır.

**Elle tutulabilen özellikler:**

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Bu hastanede kullanılan teçhizat son derece moderndir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Bu hastanede fiziki imkanlar görsel olarak çekicidir.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Bu hastanede tuvaletler son derece temizdir.            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Bu hastanede odalar son derece temizdir.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Bu hastanede yemekler lezzetli ve iştah açıcıdır.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Bu hastanede yemeklerin sıcaklığı uygundur.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Bu hastanede hemşireler hasta mahremiyetine saygılıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Bu hastanede odalar son derece sessizdir.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Bu hastanede uygun park alanları vardır.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Güvenirlilik:

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 10. Bu hastanede yemekler belirtilen zamanlar içinde hastaya verilir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. Bu hastanede personel hasta ile ilgili olarak belirlenen işleri daha önce belirlenen zamanlar içinde yerine getirir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Bu hastanede, hasta ile ilgili tüm kayıtlar hatasız olarak tutulmaktadır.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Bu hastanede hastane ücretleri doğru olarak belirlenir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Cevaplandırma:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14. Bu hastanenin çalışanlarından, hastaya verilen hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğini söylemeleri beklenir.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Bu hastaneden taburcu olacak hastanın tahliye işlemleri son derece hızlı olarak yerine getirilir.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Bu hastanede hemşireler hastaya tedavi esnasında son derece hızlı bir şekilde hizmet verir.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Bu hastanede hastaneye gelen hastaların kabul işlemleri hızlı bir şekilde gerçekleştirilir.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Bu hastanenin tüm çalışanları yatmakta olan hastalara yardımcı olmak için son derece isteklidir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Bu hastanenin çalışanları taburcu olacak hastanın tahliye işlemleriyle ilgili soruları karşısında uygun cevaplar verir.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. Bu hastanenin çalışanları hastanın her hangi bir prosedürle ilgili soruları karşısında hastaya her türlü gereken açıklamayı yaparlar.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Bu hastanenin doktor ve hemşireleri hastanın tedavisiyle ilgili soruları karşısında gerekli olan açıklamayı yaparlar.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. Bu hastanenin çalışanları taburcu olacak hastanın tahliye işlemleriyle ilgili olarak hastanın ailesinin sorularını tatmin edecek uygun cevapları verir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Güven:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23. Bu hastanenin hemşirelerinin davranışları hastaya itimat telkin eder. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24. Bu hastaneden taburcu olacak hasta hastalığının iyileştiğinden emin olarak hastaneden ayrılır.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25. Bu hastaneden taburcu olacak hasta hastane ücretinin doğruluğundan emindir.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26. Hastalar bu hastane çalışanlarının kendi işlerini doğru bir şekilde yerine getirdiğinden emindir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27. Bu hastanede yatan hastalar hemşirelerin yeterli derecede bilgi sahibi olduğuna güvenir.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Nezaket:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28. Bu hastanede hastaların hastaneye kabul işlemlerinin yapılması esnasında hastane personeli hastaya son derece nazik davranmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 29. Bu hastanede hastane yönetimi hastalara karşı son derece nazik davranmaktadır.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30. Bu hastanede hemşirelerin hastalara karşı davranışları son derece kibar ve naziktir.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31. Bu hastanede çalışan hemşirelerin hastalara karşı olan davranışı son derece neşeli ve güler yüzlüdür.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 32. Bu hastaneye hasta ziyaretine gelen hasta yakınlarına son derece iyi davranılmaktadır.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Kişisel Önem:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33. Bu hastane, taburcu olan hastalarına kişisel önem veren çalışanlara sahiptir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 34. Bu hastanenin hemşireleri hastalarına kişisel önem ve ilgi göstermektedir.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Önem Derecesi ile ilgili olan bölüm:**

Bu bölümde sizden her hangi bir hastane ile ilgili olarak aşağıdaki kriterlerin ne derece önemli olduğu öğrenilmek istenmektedir. Bu derecelendirmeyi yaparken eğer bir özellik sizin düşünce ve hislerinize göre bir hastane için *hiç önemli değil ise* "1" numarayı işaretleyiniz. Eğer bu özellik *çok önemli ise* "7" numaralı kutuyu işaretleyiniz. Eğer hisleriniz *bu iki değer arasında ise* 1 ile 7 arasındaki değerlerden her hangi bir tanesini işaretleyiniz. Burada doğru veya yanlış bir cevap bulunmamaktadır. Burada biz tamamen size göre bir hastanede hangi kriterlerin ne derece önem ifade ettiğini öğrenmeye çalışmaktayız. Bu bölümde her bir kriter temel bir faktör altında toplanmış bulunmaktadır.

Elle tutulabilen özellikler:

1. Kullanılan teçhizatın modern olması.	1	2	3	4	5	6	7
2. Fiziki imkanların görsel olarak çekici olması.	1	2	3	4	5	6	7
3. Tuvaletlerin temizliği.	1	2	3	4	5	6	7
4. Odaların temiz olması.	1	2	3	4	5	6	7
5. Yemeklerin lezzetli ve iştah açıcı olması.	1	2	3	4	5	6	7
6. Yemeklerin sıcaklığı.	1	2	3	4	5	6	7
7. Hemşirelerin hasta mahremiyetine saygılı olması.	1	2	3	4	5	6	7
8. Odaların sessizliği.	1	2	3	4	5	6	7
9. Uygun park alanlarının olması.	1	2	3	4	5	6	7

Güvenirlilik:

10. Yemeklerin belirtilen zamanlar içinde hastaya verilmesi.	1	2	3	4	5	6	7
11. Hastane personelinin hasta ile ilgili olarak belirlenen işleri daha önce belirlenen zaman içinde yerine getirmesi.	1	2	3	4	5	6	7
12. Hastanede, hasta ile ilgili tüm kayıtların hatasız olarak tutulması.	1	2	3	4	5	6	7
13. Hastane ücretlerinin doğru olarak belirlenmesi.	1	2	3	4	5	6	7

Cevaplandırma:

14. Hastane çalışanlarının, hastaya verilen hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğini söylemeleri.	1	2	3	4	5	6	7
15. Taburcu olacak hastanın tahliye işlemlerinin son derece hızlı bir şekilde yerine getirilmesi.	1	2	3	4	5	6	7
16. Tedavi esnasında hemşirelerin son derece hızlı bir şekilde hastaya hizmet vermesi.	1	2	3	4	5	6	7
17. Hastaneye gelen hastaların kabul işlemlerinin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi.	1	2	3	4	5	6	7
18. Hastanenin tüm çalışanlarının daima hastalarına yardımcı olmak için istekli olması.	1	2	3	4	5	6	7
19. Hastane çalışanlarının taburcu olacak hastanın tahliye işlemleriyle ilgili soruları karşısında uygun cevap vermesi.	1	2	3	4	5	6	7

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20. Hastane çalışanlarının hastanın her hangi bir prosedürle ilgili soruları karşısında hastaya gerekli açıklamaları yapması.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Hastanenin doktor ve hemşireleri hastanın tedavisiyle ilgili soruları karşısında gerekli açıklamayı yapması.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. Hastane çalışanlarının taburcu olacak hastanın tahliye işlemleriyle ilgili olarak hastanın ailesinin soruları karşısında uygun cevap vermesi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Güven:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23. Hemşirelerinin davranışlarının hastaya itimat telkin etmesi.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24. Hastaneden taburcu olacak hastanın hastalığının iyileştiğinden emin olması.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25. Hastaneden taburcu olacak hastanın hastane ücretinin doğruluğundan emin olması.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26. Hastaların, hastane çalışanlarının kendi işlerini doğru bir şekilde yerine getirdiğinden emin olması. | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 27. Hemşirelerin yeterli derecede bilgi sahibi olması.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Nezaket:

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28. Hastaların hastaneye kabul işlemlerinin yapılması esnasında hastane personelinin hastaya son derece nazik davranması. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 29. Hastane yönetiminin hastalara karşı kibar davranması.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30. Hemşirelerin hastalara karşı nazik davranması.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31. Hemşirelerin hastalara karşı son derece neşeli ve güleryüzlü olması.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 32. Hastaneye hasta ziyaretine gelen hasta yakınlarına son derece iyi davranılması.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Kişisel Önem:

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 33. Taburcu olan hastalara kişisel önem veren çalışanların olması. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 34. Hemşirelerin hastalara kişisel önem ve ilgi göstermesi.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Diğer Ölçümler:**

Bu bölümde hizmet aldığınız hastane ile ilgili olarak bazı ilave sorular bulunmaktadır. Lütfen bu sorulara da aynı ölçeği kullanarak cevap veriniz.

1. İlerde ben veya ailem sağlık problemi ile karşılaşsam gene bu hastaneye gelmeyi düşünüyorum.

Hiç bir zaman

Her zaman

1 2 3 4 5 6 7

2. Hizmet aldığım bu hastanenin kalitesi .....

Çok kötü Mükemmel

1 2 3 4 5 6 7

3. Benim bu hastane ile ilgili tecrübelerime göre bu hastanenin hizmeti .....

Hiç tatminkar değil

Çok tatminkar

1 2 3 4 5 6 7