

## Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları

**Doç. Dr. Oğuz IŞIK**

*Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,  
Sağlık İdaresi Bölümü  
[oguzisik@hacettepe.edu.tr](mailto:oguzisik@hacettepe.edu.tr)*

**Arş. Gör. Mehmet Akif ERİŞEN**

*Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Sağlık Yönetimi Bölümü  
[m.erisen1992@gmail.com](mailto:m.erisen1992@gmail.com)*

**Cuma FİDAN**

*Sakarya Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Programı,  
[cmfdn91@gmail.com](mailto:cmfdn91@gmail.com)*

### Özet

Bu çalışma tüketicilerin hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin algılamalarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca çalışmada tüketicilerin sosyo-demografik özellikleri ile hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin algılamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. 15-30 Nisan 2013 tarihleri arasında gerçekleştirilen araştırmanın evrenini Kırıkkale ilinde ikamet eden kişiler oluşturmaktadır. Araştırmada 579 kişiden veri elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin genel iç tutarlılık katsayısı 0,816 olarak bulunmuştur.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre hastane seçiminde etkili olan faktörlerden en yüksek katılım; hastanenin temizliği (4,47±0,75), kayıt işlemlerinin hızlı ve zamanında yapılması (4,42±0,81), hastanede uzman hekimin bulunması (4,39±0,83) ve hastalık hakkında yeterli bilgilendirilme (4,32±0,81) olarak sıralanmıştır. Tüketicilerin hastane seçiminde etkisinin en az olduğu faktör ise hekim ve hemşirelerin cinsiyeti (2,63±1,50) olarak bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane, hastane seçimi, tüketici algısı

Tüketicilerin  
Hastane  
Seçiminde  
Etki Eden  
Faktörlere  
İlişkin  
Algılamaları

## The Perceptions about Influential Factors by Hospital Selections of Consumers

### Abstract

This study is realized to determine the perceptions about the influential factors of consumers by hospital selections. In addition it is searched in the study if there is a meaningful difference in statistical view between the social-demographic properties of consumers and their perceptions about the influential factors by hospital selections.

By the search it is used the questionnaire form/survey as data collection tool/for data collection. The universe of the search realized between the 15<sup>th</sup> of April and 30<sup>th</sup> of April are forming people who are staying in the province Kırıkkale. The data of 579 persons is used in the search. The general coefficient of (inner) consistence of the used scale is found as 0,816.

According to the findings which are achieved in the search, the highest by the influential factors for hospital selections stand in line as; cleanliness of the hospital (4,47±0,75), the quickly and timely preparing of registration transactions (4,42±0,81), the presence of a specialist physician (4,39±0,83) and a sufficient informing about the disease (4,32±0,81). The least factor by hospital selections of consumers is found as the gender of physicians and nurses (2,63±1,50).

**Keywords:** Hospital, hospital selection, consumer perception

### I. Giriş

Bilimsel ve teknolojik gelişmelere paralel olarak, diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de önemli değişimler gerçekleşmektedir. Bu değişim, bilginin akışından, kişi ve kuruluşların etkileşim biçiminin yeniden tasarlanmasına kadar birçok alanda kendini göstermektedir. Toplumdaki gelişmelere paralel olarak değişen sağlık hizmet tüketicilerinin davranışları arasında tedavi sürecine ilişkin kararlara katılımda pasif konumdan daha aktif konuma geçmeleri ve sağlık kuruluşunun seçiminde etkin rol almaya başlamaları (Tengilimoğlu, 2001) gösterilebilir. Dolayısıyla sağlık sektöründen hizmet alan kişilerin her geçen gün daha fazla bilinçlenmesi bu kişilerin sağlık hizmetleri pazarında seçim yapan bir tüketici olarak görülmesine neden olmaktadır.

Sağlık hizmetlerinin önemli sunucularından birisi olan hastaneler, her geçen gün daha da yoğunlaşan bir rekabet ortamında faaliyet sürdürmektedir. Dolayısıyla böyle bir ortamda rekabet üstünlüğünün sağlana bilmesi için, maliyetlerin düşürülmesi, kaynakların etkin

kullanılması ve kaliteli hizmet sunumu kadar hiç şüphesiz ki; tüketicilerin beklentilerinin ve tüketici tercihlerini etkileyen faktörlerin neler olduğunun bilinmesi de son derece önemlidir.

Bu amaçla, bu çalışma ile hastanelerden hizmet alan tüketicilerin, hastane tercihinde hangi faktörleri ön planda tuttuğu belirlenmeye çalışılmıştır.

## II. Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörler

Hastane seçimi, sağlık hizmetinden yararlanmak isteyen bir kişinin veya onun bakımından sorumlu olan kişinin, seçim imkânına sahip olması durumunda sağlık kuruluşları arasından birini tercih etmesi (Tengilimoğlu, 2001) şeklinde ifade edilebilir.

Sağlık hizmet tüketicilerinin hastane seçiminde göz önünde bulundurduğu faktörlere ilişkin çalışmalar incelendiğinde; tüketicilerin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, ve gelir durumu gibi bireysel özelliklerinin yanı sıra, hastanenin yapısı, büyüklüğü ve sunulan hizmet düzeyi gibi hastanenin karakteristik özellikleri ile ilgili faktörlerin ele alındığı görülmektedir (Berkowitz and Flexner, 1981; Leister ve Stausberg, 2007; Roh, 2007; Roh and Moon, 2005). Bu çalışmalar sonucunda tüketicilerin hastane seçiminde etki eden faktörlere ilişkin önceliklerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Boscarino ve Steiber (1982) hastane seçiminde kullanılan kriterleri detaylandırmış ve önem derecesine göre şu şekilde sıralamıştır (akt. Tengilimoğlu, 2001):

- Eve yakınlık
- Muayene olduğu doktorun tavsiyesi
- Uzman doktor bulunma durumu
- İyi araç, gereç ve teknolojiye sahip olma
- Bina, tesisat ve araçların kalitesi (Quality of facility)
- Hastane personelini tanıma veya onlardan memnun olma
- Geçmiş deneyim
- Daha ucuz olması

**Tüketicilerin  
Hastane  
Seçiminde  
Etki Eden  
Faktörlere  
İlişkin  
Algılamaları**

- Hastanenin büyüklüğü
- Dini ilişki ve yakınlık (Religious affiliation).

Berkowitz and Flexner (1981) yaptıkları çalışmada ise, tüketicilerin hastane seçim kararı verirken; sağlık bakımının kalitesi, fiziki imkânların varlığı ve temizliği, çalışanların tutum ve davranışları ve hastanenin ünü ve imajı olmak üzere dört faktör üzerinde odaklandıklarını belirtmişlerdir.

Leister ve Stausberg (2007) tarafından Almanya'da yapılan bir çalışmada, hastane seçimlerinde etkili olan faktörler ve bunların ağırlıkları incelenmiştir. Araştırma sonucunda en önemli kriterin deneyim olduğu ve bunu hekim tarafından sevklerin takip ettiği bulunmuştur.

Roh (2007) tarafından Colorado bölgesinde 4099 Medicare hastası üzerinde yapılan bir çalışmada da hastaların niçin kırsal bölgedeki hastaneleri atlayarak Colorado merkezindeki hastanelere geldikleri araştırılmıştır. Çalışma sonucunda, hastanenin mülkiyet tipi, yatak sayısı, akredite olup olmaması, uzaklığı gibi kurumsal değişkenlerin yanı sıra, yaş, ırk, yatış süresi ve toplam gelir gibi hasta değişkenleri olarak ifade edilen faktörlerin hastane seçiminde etkili olduğu bulunmuştur.

### **III. Yöntem**

Bu çalışma, sağlık hizmet tüketicilerinin, hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin algılamalarını belirlemek ve tüketicilerin kişisel özelliklerinin hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin algılamaları arasında anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını göstermek amacıyla yapılmıştır.

Çalışma, 15 Nisan-30 Nisan 2013 tarihleri arasında Kırıkkale il merkezinde ikamet eden kişiler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yapıldığı dönemde Kırıkkale il nüfusu 274.727'dir. Çalışmada basit rastgele örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

Bu amaçla  $n = (N \times p \times q \times Z^2) / [(N-1) \times t^2 + (p \times q \times Z^2)^*]$  formülünden yararlanılarak örneklem büyüklüğü tespit edilmiştir. Formülden %95 güven

---

\*Formülde; N = Evren, n = Örneklem sayısı, p = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (0,50 alınmıştır), q = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülmemesi sıklığı (1-p), Z = Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarından bulunur %95 için 1,96), t = Göz yumulabilir yanılğı (0,05 alınmıştır)

aralığında evreni temsil edecek asgari örneklem büyüklüğünün 384 kişi olması gerektiği bulunmuştur. Çalışmada 579 kişiden veri elde edilmiştir. (Bal, 2001).

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Ankette, hastane seçiminde etkili olabilecek faktörlere yer verilmiş ve kişilerden hastane seçimlerinde bu faktörlerin etki düzeyini 5'li Likert ölçeğe göre hazırlanmış olan "1=Kesinlikle Katılmıyorum-5=Kesinlikle Katılıyorum" aralığında en uygun olanı seçmeleri istenmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin genel iç tutarlılık katsayısı 0,816 olarak bulunmuştur.

Çalışmadan elde edilen verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, bağımsız örneklerde t testi, tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında,  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

#### IV. Bulgular ve Tartışma

Araştırmaya katılan sağlık hizmet tüketicilerinin sosyo-demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre çalışmaya katılanların %50,9'unu kadınlar, %49,1'ini erkekler oluşturmaktadır. %57,8'inin evli olduğunu bildirdiği katılımcıların, büyük çoğunluğu (%90,1) şehir merkezinde yaşamaktadır. Ayrıca çalışmaya katılan kişilerin %44,6'sı 1000TL ve daha az gelire sahip olduklarını belirtmişlerdir (Tablo 1).

**Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

|                      |                 | n   | %    |                          |                 | n   | %    |
|----------------------|-----------------|-----|------|--------------------------|-----------------|-----|------|
| <b>Medeni Durum</b>  | Evli            | 333 | 57,8 | <b>Cinsiyet</b>          | Erkek           | 284 | 49,1 |
|                      | Bekâr           | 243 | 42,2 |                          | Kadın           | 294 | 50,9 |
|                      | Toplam          | 576 | 100  |                          | Toplam          | 578 | 100  |
| <b>Eğitim Durumu</b> | Okuryazar değil | 9   | 1,6  | <b>Yaşadığı Yer</b>      | Şehir Merkezi   | 520 | 90,1 |
|                      | İlkokul         | 98  | 17,0 |                          | İlçe/Kasaba/Köy | 57  | 9,9  |
|                      | Ortaokul        | 71  | 12,3 |                          | Toplam          | 577 | 100  |
|                      | Lise            | 178 | 30,8 | <b>Gelir Durumu (TL)</b> | ≤1000           | 239 | 44,6 |
|                      | Ön lisans       | 80  | 13,7 |                          | 1001-2000       | 171 | 32,0 |
|                      | Lisans          | 133 | 23,0 |                          | 2001-3000       | 92  | 17,2 |
|                      | Lisansüstü      | 9   | 1,6  |                          | ≥3001           | 33  | 6,2  |
|                      | Toplam          | 578 | 100  | Toplam                   | 535             | 100 |      |

Tablo 2'de araştırmaya katılan sağlık hizmet tüketicilerinin hastane seçiminde etkili olduğunu düşündükleri faktörlere ilişkin

**Tüketicilerin  
Hastane  
Seçiminde  
Etki Eden  
Faktörlere  
İlişkin  
Algılamaları**

104

değerlendirmeleri yer almaktadır. Buna göre tüketicilerin hastane tercihinde etkili olduğunu düşündükleri faktörlerden en fazla puanı hastanenin temizliği (4,473±0,753) almıştır. Bunu sırasıyla, kayıt işlemlerinin hızlı ve kolayca yapılabilmesi (4,421±0,808), her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması (4,386±0,829) ve hastalığım hakkında yeterli bilgilendirilmem (4,325±0,813) ifadeleri izlemiştir. Hastane tercihinde en az etkili olduğu düşünülen durum ise, hekim ve hemşirelerin cinsiyeti (3,578±1,502) olarak belirtilmiştir. Bunu sırasıyla, sosyal güvence durumum (3,499±1,381) ve hastaneye ulaşım kolaylığı (3,537±1,312) ifadeleri izlemiştir.

Tengilimoğlu (2001) tarafından yapılan benzer bir çalışmada ise hastane seçiminde birinci derecede etkili olan faktörün sağlık kuruluşuna yakınlık olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada bu etkinin az olmasının nedeni araştırmanın yapıldığı yerin küçük bir il olması ve kişilerin ulaşım sıkıntısı çekmemelerine bağlanabilir. Ayrıca Phibbs ve arkadaşları (1993) tarafından yapılan benzer bir çalışmada da hastaların ihtiyaç duydukları hizmetleri sağlayan bir hastaneye ulaşmak için yolculuk yapmaya daha fazla istekli oldukları bulunmuştur.

Şantaş ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmada, hastane seçiminde en fazla önem verilen faktör, hastanenin hijyen ve temizliği olarak tespit edilmişken, bunu sırasıyla; doktorların tutum ve davranışları, hastanenin tıbbi ve teknik donanımı, personelin tutum ve davranışı ve hastanenin güvenilirliği takip etmektedir. Erdem (2007) tarafından yapılan çalışmada ise doktorların beceri ve iletişim düzeyleri, sağlık personelinin dinleme ve iletişim becerisi, hastanenin fiziki unsurları en fazla önemli görülen faktörler olarak belirlenmiştir.

Yıldırım ve Arkadaşları(2009) tarafından Haseki Eğitim Araştırma Hastanesi'nde yapılan çalışma sonucunda hastaların hastane seçimini etkileyen faktörlerin başında doktorlara olan güvenin geldiği tespit edilmiştir. Bunu ise sırası ile randevu sistemi, sevk ve başkaları tarafından yönlendirilme takip etmektedir. Çiftçi (2010) tarafından Kırıkkale ili merkezinde yaşayan sağlık hizmeti tüketicileri ile yapılan çalışmada benzer şekilde hastane seçiminde en fazla önem verilen faktörler hastanenin hijyen ve temizliği, doktorların tutum ve davranışı, personelin tutum ve davranışı, hastanenin güvenilirliği şeklinde tespit edilmiştir. Çiftçi tarafından yapılan bu çalışmanın da Kırıkkale ilinde yapılmış olması ve en önemli faktörün hastanenin hijyen ve temizliği olarak tespit edilmiş olması, bu çalışmayı destekler niteliktedir.

**Tablo 2: Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Puan Dağılımı**

| Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörler            | n   | Min. | Max. | Ort.  | S.S.  |
|--|-----|------|------|-------|-------|
| Hastanenin temizliği                               | 575 | 1,00 | 5,00 | 4,473 | 0,753 |
| Kayıt işlemlerimin hızlı ve kolayca yapılabilmesi  | 579 | 1,00 | 5,00 | 4,421 | 0,808 |
| Her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması     | 578 | 1,00 | 5,00 | 4,386 | 0,829 |
| Hastalığım hakkında yeterli bilgilendirilmem       | 573 | 1,00 | 5,00 | 4,325 | 0,813 |
| Mahremiyete özen gösterilmesi                      | 577 | 1,00 | 5,00 | 4,310 | 0,909 |
| Personelin bana karşı ilgili davranması            | 575 | 1,00 | 5,00 | 4,303 | 0,904 |
| Tetkik sonuçlarını kısa sürede almam               | 576 | 1,00 | 5,00 | 4,288 | 0,805 |
| Bilgilerimin gizliliğine özen gösterilmesi         | 571 | 1,00 | 5,00 | 4,273 | 0,878 |
| Tedavimin kısa sürede başlaması                    | 572 | 1,00 | 5,00 | 4,184 | 0,941 |
| Hastanede ekipman ve fiziki koşulların yeterliliği | 577 | 1,00 | 5,00 | 4,097 | 1,328 |
| Hastanenin imajı                                   | 576 | 1,00 | 5,00 | 4,059 | 1,023 |
| Personelin kibar olması                            | 576 | 1,00 | 5,00 | 3,920 | 1,239 |
| Doktorların tanınmışlığı                           | 575 | 1,00 | 5,00 | 3,887 | 1,144 |
| Önceki hastaların tavsiyesi                        | 575 | 1,00 | 5,00 | 3,697 | 1,115 |
| Doktorumun tavsiyesi                               | 573 | 1,00 | 5,00 | 3,686 | 1,248 |
| Hastanenin evime yakın olması                      | 576 | 1,00 | 5,00 | 3,649 | 1,305 |
| Yakınlarımin tavsiyeleri                           | 563 | 1,00 | 5,00 | 3,602 | 1,112 |
| Hastanenin bilinirliği ve köklü olması             | 574 | 1,00 | 5,00 | 3,578 | 1,305 |
| Hastanede daha önce tedavi almış olmam             | 572 | 1,00 | 5,00 | 3,537 | 1,225 |
| Hastaneye ulaşım kolaylığı                         | 574 | 1,00 | 5,00 | 3,537 | 1,312 |
| Sosyal güvence durumum                             | 577 | 1,00 | 5,00 | 3,499 | 1,381 |
| Hekim ve hemşirelerin cinsiyeti                    | 577 | 1,00 | 5,00 | 3,371 | 1,502 |

Tüketicilerin hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin cinsiyetlerine, göre farklılık gösterip göstermediği iki ortala arasındaki farkın önem kontrolü testi (t- testi) ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı fark gösteren faktörler Tablo 3’de görülmektedir. Buna göre; hastanenin eve yakınlığı, hastanenin imajı, sosyal güvence durumu, hekim ve hemşirenin cinsiyeti, personelin ilgili davranması, doktor tavsiyesi, yakınların tavsiyesi ve önceki hastaların tavsiyesi ifadelerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Faktörlerden sadece hekim ve hemşirelerin

**Tüketicilerin  
Hastane  
Seçiminde  
Etki Eden  
Faktörlere  
İlişkin  
Algılamaları**

cinsiyetinin hastane seçimindeki etkisi bakımından erkek tüketiciler ( $3,376\pm 1,457$ ), kadın tüketicilere ( $3,361\pm 1,545$ ) oranla daha yüksek katılım göstermişlerdir. Diğer bütün faktörlerde kadın tüketiciler, erkeklere oranla daha yüksek katılım göstermişlerdir (Tablo 3).

**Tablo 3: Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Değerlendirmelerin Cinsiyete Göre Dağılımı**

| Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörler | Cinsiyet | n   | Ort.  | S.S.  | t      | p     |
|---|----------|-----|-------|-------|--------|-------|
| Hastanenin evime yakın olması           | Erkek    | 282 | 3,507 | 1,400 | -2,587 | 0,000 |
|   | Kadın    | 293 | 3,788 | 1,195 |        |       |
| Hastanenin imajı                        | Erkek    | 282 | 4,018 | 1,111 | -0,948 | 0,006 |
|   | Kadın    | 293 | 4,099 | 0,933 |        |       |
| Sosyal güvence durumum                  | Erkek    | 282 | 3,340 | 1,453 | -2,693 | 0,000 |
|   | Kadın    | 294 | 3,650 | 1,294 |        |       |
| Hekim ve hemşirelerin cinsiyeti         | Erkek    | 282 | 3,376 | 1,457 | 0,123  | 0,041 |
|   | Kadın    | 294 | 3,361 | 1,545 |        |       |
| Personelin bana karşı ilgili davranması | Erkek    | 282 | 4,259 | 0,984 | -1,196 | 0,029 |
|   | Kadın    | 292 | 4,349 | 0,817 |        |       |
| Doktorumun tavsiyesi                    | Erkek    | 281 | 3,637 | 1,289 | -0,975 | 0,031 |
|   | Kadın    | 291 | 3,739 | 1,207 |        |       |
| Yakınlarımla tavsiyeleri                | Erkek    | 277 | 3,509 | 1,203 | -1,941 | 0,000 |
|   | Kadın    | 285 | 3,691 | 1,012 |        |       |
| Önceki hastaların tavsiyesi             | Erkek    | 283 | 3,647 | 1,162 | -1,100 | 0,015 |
|   | Kadın    | 291 | 3,749 | 1,068 |        |       |

Tüketicilerin hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği iki ortalama arasındaki farkın önem kontrolü testi (t- testi) ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan farklılık gösteren faktörler Tablo 4’de görülmektedir. Buna göre hastane seçiminde etkili olan ilk üç faktör arasında yer alan; hastanenin temizliği, her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması ve hastalığım hakkında yeterli bilgilendirilmem faktörlerinin medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Her üç faktörde de bekâr tüketiciler, evli tüketicilerden daha yüksek katılım göstermişlerdir.



**Tablo 4: Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin  
Değerlendirmelerin Medeni Duruma Göre Dağılımı**

| Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörler            | Medeni Durum | n   | Ort.  | S.S.  | t      | p     |
|--|--------------|-----|-------|-------|--------|-------|
| Hastanenin temizliği                               | Evli         | 331 | 4,456 | 0,688 | -0,634 | 0,045 |
|  | Bekâr        | 241 | 4,498 | 0,837 |        |       |
| Her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması     | Evli         | 332 | 4,383 | 0,762 | -0,060 | 0,024 |
|  | Bekâr        | 243 | 4,387 | 0,917 |        |       |
| Hastalığım hakkında yeterli bilgilendirilmem       | Evli         | 329 | 4,319 | 0,710 | -0,178 | 0,001 |
|  | Bekâr        | 241 | 4,332 | 0,939 |        |       |
| Hastanenin evime yakın olması                      | Evli         | 333 | 3,715 | 1,280 | 1,442  | 0,020 |
|  | Bekâr        | 240 | 3,554 | 1,340 |        |       |
| Hastanede ekipman ve fiziki koşulların yeterliliği | Evli         | 332 | 4,166 | 1,277 | 1,417  | 0,035 |
|  | Bekâr        | 242 | 4,004 | 1,398 |        |       |
| Personelin bana karşı ilgili davranması            | Evli         | 330 | 4,321 | 0,825 | 0,305  | 0,021 |
|  | Bekâr        | 242 | 4,298 | 0,982 |        |       |
| Doktorumun tavsiyesi                               | Evli         | 330 | 3,794 | 1,208 | 2,290  | 0,006 |
|  | Bekâr        | 240 | 3,550 | 1,289 |        |       |
| Tedavimin kısa sürede başlaması                    | Evli         | 331 | 4,181 | 0,865 | -0,044 | 0,005 |
|  | Bekâr        | 238 | 4,185 | 1,043 |        |       |
| Doktorların tanınmışlığı                           | Evli         | 330 | 3,921 | 1,100 | 0,879  | 0,003 |
|  | Bekâr        | 242 | 3,835 | 1,207 |        |       |
| Hastaneye ulaşım kolaylığı                         | Evli         | 331 | 3,647 | 1,230 | 2,294  | 0,000 |
|  | Bekâr        | 240 | 3,388 | 1,401 |        |       |
| Mahremiyete özen gösterilmesi                      | Evli         | 332 | 4,346 | 0,787 | 1,020  | 0,000 |
|  | Bekâr        | 242 | 4,264 | 1,053 |        |       |
| Hastanede daha önce tedavi almış olmam             | Evli         | 328 | 3,683 | 1,132 | 3,142  | 0,000 |
|  | Bekâr        | 241 | 3,353 | 1,312 |        |       |
| Personelin kibar olması                            | Evli         | 333 | 4,030 | 1,124 | 2,326  | 0,000 |
|  | Bekâr        | 240 | 3,779 | 1,371 |        |       |
| Bilgilerimin gizliliğine özen gösterilmesi         | Evli         | 331 | 4,236 | 0,816 | -1,107 | 0,006 |
|  | Bekâr        | 237 | 4,321 | 0,960 |        |       |
| Hastanenin bilinirliği ve köklü olması             | Evli         | 332 | 3,672 | 1,216 | 1,959  | 0,000 |
|  | Bekâr        | 240 | 3,450 | 1,416 |        |       |
| Tetkik sonuçlarını kısa sürede almam               | Evli         | 331 | 4,296 | 0,741 | 0,215  | 0,022 |
|  | Bekâr        | 242 | 4,281 | 0,890 |        |       |

Tüketicilerin hastane seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin ikamet ettiği yere göre farklılık gösterip göstermediği

**Tüketicilerin  
Hastane  
Seçiminde  
Etki Eden  
Faktörlere  
İlişkin  
Algılamaları**

108

iki ortalama arasındaki farkın önem kontrolü testi (t- testi) ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, sosyal güvence durumu, doktorların tanınmışlığı ve yakınların tavsiyeleri faktörlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Sosyal güvence durumunun şehirde ikamet eden tüketicilerin ( $3,512 \pm 1,361$ ) ilçe/kasaba/köyde ikamet eden tüketicilere ( $3,351 \pm 1,564$ ) oranla daha yüksek katılım gösterdiği bulunmuştur. Doktorların tanınmışlığı ve yakınların tavsiyeleri ise ilçe/kasaba/köyde ikamet eden tüketicilerin hastane seçiminde şehirde ikamet edenlere göre daha etkili olduğu söylenebilir (Tablo 5). Bu konuda Gooding (2000) tarafından yapılan bir çalışmada da, kentlerde yaşayan tüketiciler bölgelerindeki hastaneleri yeterli derecede kaliteli hizmet sunduğunu düşündükleri için tercih ederken, kırsalda yaşayan tüketiciler temel sağlık hizmetleri için kırsal kesimdeki hastaneleri yeterli görmedikleri için tercih etmedikleri bulunmuştur.

**Tablo 5: Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Değerlendirmelerin İkamet Yerine Göre Dağılımı**

| Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörler | İkamet          | n   | Ort.  | S.S.  | t      | p     |
|---|-----------------|-----|-------|-------|--------|-------|
| Sosyal güvence durumum                  | Şehir Merkezi   | 518 | 3,512 | 1,361 | 0,745  | 0,008 |
|   | İlçe/Kasaba/Köy | 57  | 3,351 | 1,564 |        |       |
| Doktorların tanınmışlığı                | Şehir Merkezi   | 517 | 3,872 | 1,161 | -0,914 | 0,040 |
|   | İlçe/Kasaba/Köy | 57  | 4,000 | 0,982 |        |       |
| Yakınlarımla tavsiyeleri                | Şehir Merkezi   | 508 | 3,575 | 1,127 | -2,311 | 0,000 |
|   | İlçe/Kasaba/Köy | 53  | 3,887 | 0,913 |        |       |

Tüketicilerin hastane seçiminde etkili olan faktörler hakkındaki değerlendirmelerinin gelir durumuna göre fark gösterip göstermediği ANOVA testi (tek yönlü varyans analizi) kullanılarak analiz edilmiştir. ANOVA testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı fark bulunan faktörler için farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için ise Tukey HSD testi kullanılmıştır (Tablo 6).

**Tablo 6: Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Değerlendirmelerin Gelir Durumuna Göre Dağılımı**

| Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörler | Gelir (TL)             | n   | Ort.  | S.S.  | F     | p     | Post Hoc.     |
|---|------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|---------------|
| Kayıt işlemlerimin hızlı ve kolayca     | $\leq 1000^1$          | 239 | 4,448 | 0,802 | 2,802 | 0,039 | 1-4 $p=0,009$ |
|   | 1001-2000 <sup>2</sup> | 171 | 4,386 | 0,761 |       |       | 2-4 $p=0,033$ |
|   | 2001-3000 <sup>3</sup> | 92  | 4,511 | 0,734 |       |       | 3-4 $p=0,006$ |

|                  |                        |     |       |       |       |       |   |
|------------------|------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|---|
| yapılabilmesi    | ≥3001 <sup>4</sup>     | 33  | 4,061 | 1,116 |       |       |   |
| Hastanenin imajı | ≤1000 <sup>1</sup>     | 238 | 4,055 | 1,040 | 3,241 | 0,022 | 1-3 p=0,020<br>2-3 p=0,015<br>3-4 p=0,007 |
|                  | 1001-2000 <sup>2</sup> | 170 | 4,024 | 1,003 |       |       |   |
|                  | 2001-3000 <sup>3</sup> | 91  | 4,341 | 0,749 |       |       |   |
|                  | ≥3001 <sup>4</sup>     | 33  | 3,788 | 1,244 |       |       |   |

Yapılan analiz sonucunda kayıt işlemlerinin hızlı ve kolayca yapılabilmesi ve hastanenin imajı faktörlerine ilişkin yapılan değerlendirmelerde tüketicilerin gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Yapılan Tukey HSD testi sonucunda kayıt işlemlerinin hızlı ve kolayca yapılabilmesi faktörü için farkın; ≥3001 TL gelire sahip olan tüketiciler ( $4,061 \pm 1,116$ ) ile ≤1000 TL ( $4,448 \pm 0,802$ ), 1001-2000 TL ( $4,386 \pm 0,761$ ) ve 2001-3000 TL ( $4,511 \pm 0,734$ ) arasında gelire sahip olan tüketicilerden kaynaklandığı saptanmıştır. Hastane imajı faktörü için farkın ise; 2001-3000 TL ( $4,341 \pm 0,749$ ) arası gelire sahip tüketiciler ile ≥3001 TL ( $3,788 \pm 1,244$ ), ≤1000 TL ( $4,055 \pm 1,040$ ) ve 1001-2000 TL ( $4,024 \pm 1,003$ ) gelire sahip tüketicilerden kaynaklandığı bulunmuştur (Tablo 6).

## V. Sonuç ve Öneriler

Hastane yönetimlerinin tüketicilerin hastanelerini neden tercih ettiklerini veya tercihlerinde nelerin etkili olduğunu bilmeleri ve ona göre strateji geliştirmeleri varlıklarının devamlılığı açısından oldukça önemlidir.

Sağlık hizmet tüketicilerinin hastane seçiminde etkili olduğunu düşündüğü faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda tüketicilerin hastane seçiminde etkili olduğunu düşündüğü faktörlerin en başında hastanenin temizliği olduğu bulunmuştur. Ayrıca kayıt işlemlerinin hızlı ve kolayca yapılıyor olması, her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması ve hastaların hastalıkları hakkında yeterli bilgilendirilmeleri hastane seçiminde etkili olan diğer faktörler olarak ön plana çıkmıştır. Dolayısıyla rekabetin her geçen gün yoğunluk kazandığı günümüzde, sağlık işletmeleri tüketiciler tarafından tercih edilerek rakiplerine üstünlük sağlamak istiyorlarsa, fiziksel ortamları iyileştirerek temiz tutmaları, hasta bekleme sürelerini kısaltmaları (daha etkin bir randevu sistemi) ve hastalarla çalışanların iletişimini güçlendirmeleri önerilebilir.

Çalışma sonucunda hastane seçiminde etki eden faktörlerden doktor tavsiyeleri ve yakınların tavsiyeleri tüketicilerin ikamet ettikleri yere göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Özellikle şehir merkezi dışında ikamet eden kişilerin hastane tercihinde doktor ve yakınlarının tavsiyelerinin önemli olduğu bulunmuştur.

**Tüketicilerin  
Hastane  
Seçiminde  
Etki Eden  
Faktörlere  
İlişkin  
Algılamaları**

**Kaynaklar**

**110**

- Bal, H. (2001). Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri. Süleyman Demirel Basımevi, Isparta
- Berkowitz, E.N. and Flexner, W.A. (1981). The Market For Health Care Service: Is There a Non-Traditional Consumer?. *Journal of Health Care Marketing*, 1(1), 25-34.
- Çiftçi G. E. (2010) Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Konumlandırma Stratejileri: Kırıkkale İli Örneği. *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Erdem Ş. (2007) Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Üzerine Bir Uygulama. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, Edirne.
- Gooding, Sandra Smith (2000). Quality, Sacrifice, and Value in Hospital Choice. *Journal of Hospital Marketing*, 13(2), 23-42.
- Leister, Jens and Stausberg, Jürgen (2007). Why Do Patients Select a Hospital?. *Journal of Hospital Marketing & Public Relations*, 17(2), 13-31.
- Phibbs C.S., Mark D.H., Luft H.S., Peltzman-Rennie D., Garnick, D.W., Lichtenberg, E., and McPhee, S. (1993). Choice of Hospital for Delivery: A Comparison of High-Risk and Low-Risk Women. *Health Services Research*, 28(2): 201-22.
- Roh, Chul-Young (2007). Health Care Utilization by Rural Patients: What Influences Hospital Choice?. *Social Work in Public Health*, 23(1), 75-94.
- Roh, C-Y. and Moon J.M. (2005). Nearby, But Not Wanted? The Bypassing of Rural Hospitals and Policy Implications for Rural Health Care System. *Policy Studies Journal*, 33(3), 379-396.
- Şantaş F., Kurşun A., Kar A. (2016). Hastane Tercihine Etki Eden Faktörler: Sağlık Hizmetleri Pazarlaması Perspektifinden Alan Araştırması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2016; 19(1): 17-33
- Tengilimoğlu, Dilaver (2001). Hastane Seçimine Etkili Olan Faktörler: Bir Alan Uygulaması. *G.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 85-98.
- Yıldırım Y.S., Aksoy F., Veyseller B., Altın S. (2009). Hastaların Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler. *Haseki Tıp Bülteni*, 47(2):11-16